

## **Elämyksellinen kokousmatka Edinburghiin**

Jenna Reivolahti & Maria Viitanen



<b>Tekijä(t)</b> Jenna Reivolahti, Maria Viitanen	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Elämyksellinen kokousmatka Edinburghiin	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 43 + 23
<p>Tämän produktityyppisen opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää onnistunut elämyksellinen kesäkokousmatka Skotlannin Edinburghiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Satakunnan Sähköurakoitsijat ry. Satakunnan Sähköurakoitsijat järjestää vuosittain kokousmatkan valitsemaansa ulkomaankohteeseen, ja tänä vuonna Sähköurakoitsijoiden hallituksessa kohteeksi äänestettiin Edinburgh. Kohderyhmänä tälle opinnäytetyölle olivat Satakunnan Sähköurakoitsijoiden jäsenet ja heidän seuralaisensa, ja matka on rakennettu vastaamaan heidän tarpeitaan. Edinburgh osoittautui heti alussa melko kalliiksi matkakohteeksi, ja matkatoimiston kautta varattuna matkan hinta olisi noussut yli budjetin. Syntyi tarve etsiä edullisempia vaihtoehtoja, ja näin opinnäytetyön kirjoittajat saivat vastuun matkaohjelman luomisesta opinnäytetyönsä toimeksiantona. Tällä tavoin alueosastolle ei myöskään aiheutuisi ylimääräisiä kuluja matkan suunnittelusta ja organisoinnista, jolloin matkan voisi myydä myös kohderyhmälle edullisemmin.</p> <p>Kyseessä on kokousmatka, johon on perinteisesti sisällytetty kokouksen lisäksi myös erilaista matkaohjelmaa kohteessa. Toimeksiantaja oli tehnyt projektiin pohjatyön, eli varannut ryhmälle lennot ja majoituksen, jolloin opinnäytetyön tekijöiden vastuulla oli kaikki muu: matkaohjelman laatiminen, matkaoppaan, kuljetusten, ravintoloiden ja erilaisten kohteiden varaaminen. Kohderyhmän kartoituksen ja motiivien mukaan päätettiin lopuksi vielä luoda tiivis, mutta informatiivinen kohdeopas, joka sisältää eri aihealueisiin liittyvää tietoa kohteesta. Matkalta kerättiin myös palautelomakkeen avulla palautetta, jonka tarkoituksena oli arvioida matkan onnistumista. Elämyksellisen kokousmatkan suunnittelu alkoi toukokuussa 2016, ja matka Edinburghiin toteutettiin 8.-11.9.2016.</p> <p>Työn ensimmäisessä osuudessa kerrotaan Edinburghista matkakohteena, sen vetovoimatekijöistä, saavutettavuudesta ja palvelutarjonnasta. Työn teoriaosuudessa avataan matkailuelämyksiä ja elämyskolmiota sekä kuvataan sen eri elementtejä. Teoriaosuuden toisessa luvussa kerrotaan siitä, mitä tulee ottaa huomioon matkaa järjestettäessä, avataan erilaisia matkustusmotiiveja ja ryhmämatkan käsitettä. Työn empiirisessä osassa käsitellään matkan kehittämisvaiheita, kuudennessa kappaleessa kuvataan matkaohjelma ja avataan palautteita, ja viimeinen kappale sisältää yleistä pohdintaa tämän opinnäytetyön teemisestä.</p> <p>Palautteiden perusteella järjestetty ryhmämatka oli kokonaisuudessaan erittäin onnistunut ja suurin osa matkustajista oli tyytyväisiä matkaan. Tämä antaa hyvät lähtökohdat matkaohjelman omatoimiseksi järjestämiselle myös tulevaisuudessa. Kehitettävää matkassa ovat suomenkielisen matkaoppaan käyttö englanninkielisen sijasta, ruokamäärien pienentäminen ja kaikkien matkalle lähtevien henkilöiden matkustusmotiivien selvittäminen.</p>	
<b>Asiasanat</b> Elämysmatkailu, Ryhmämatka, Matkan järjestäminen, Edinburgh	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Edinburgh matkakohteena .....	3
2.1	Skotlanti ja Edinburgh .....	3
2.2	Vetovoimatekijät.....	7
2.3	Palvelutarjonta .....	9
2.4	Saavutettavuus .....	10
3	Matkailuelämykset.....	12
3.1	Määritelmä .....	12
3.2	Elämyksien eri alueet.....	13
3.3	Elämyskolmio.....	15
3.3.1	Elämyskolmion elementit.....	16
3.3.2	Kokemuksen tasot.....	17
4	Matkan järjestäminen .....	18
4.1	Matkustusmotiivit .....	18
4.2	Suunnitteluprosessi.....	19
4.3	Ryhmämatkat.....	20
5	Edinburghin elämysmatkan kehittämisvaiheet.....	22
5.1	Toimeksiantaja.....	22
5.2	Elämysmatkan taustaa.....	22
5.3	Suunnitteluprosessi.....	23
5.4	Matkan kustannukset .....	26
6	Matkaohjelman kuvaus ja palaute .....	29
6.1	Matkaohjelma .....	29
6.2	Palaute .....	30
6.3	Kehittämisideoita.....	34
7	Yhteenveto.....	36
	Lähteet .....	38
	Liitteet.....	44
	Liite 1. Ohjeita ryhmänjohtajalle .....	44
	Liite 2. Kohdeopas .....	45
	Liite 3. Palautelomake .....	66

# 1 Johdanto

Matkailun suosio jatkaa kasvamistaan ja matkailu onkin yksi maailman nopeimmin kasvavista elinkeinoista. Viime vuosien aikana kansainvälinen, vähintään yhden yön yöpymisen sisältävä matkailu on kasvanut 3-5 prosentin vuosivauhtia. YK:n matkailuorganisaatio UNWTO arvioi kansainvälisen matkailun kasvavan 1,1 miljardista (vuosi 2013) matkasta 1,8 miljardiin (vuonna 2030) matkaan (Matkailusilmä 2015.)

Tämän produktiivisuuden opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää elämyksellinen kesäkokousmatka Skotlannin Edinburghiin Satakunnan Sähköurakoitsijoiden jäsenille ja heidän seuralaisilleen. Kesäkokousmatka on Satakunnan Sähköurakoitsijoiden alueosaston kesällä järjestettävän kokouksen ympärille rakennettu matka, jossa pääpaino on matkalla toteutettavassa ammattiohjelmassa. Alueosaston hallitus valitsee kohteet hallituksen edustajien ehdottamista vaihtoehtoista, ja tänä vuonna eniten ääniä sai Edinburgh. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimiva Satakunnan Sähköurakoitsijat ry on Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL:n yksi 16 alueosastosta. Satakunnan Sähköurakoitsijat järjestää paikallista koulutusta asentajille ja liikkeenjohdolle ja organisoi erilaisia markkinointitapahtumia. Myös vapaa-ajan tapahtumat ja matkat kuuluvat osaston toimintaan. (Reivolahti 13.10.2016.)

Kohderyhmänä opinnäytetyölle olivat matkalle lähtevät alueosaston jäsenet ja heidän seuralaisensa. Ryhmään kuului 34, n. 45–70 -vuotiasta jäsentä, ja matka toteutettiin syyskuussa 2016. Kokousmatkoja ulkomaankohteisiin järjestetään vuosittain, ja tänä vuonna Satakunnan Sähköurakoitsijoiden hallitus valitsi kohteeksi Edinburghin. Opinnäytetyön tekijät eivät itse osallistuneet matkalle, mutta matkan onnistumisesta käytännössä huolehti yksi ryhmän 34 jäsenestä, toimien ryhmäjohtajana matkalla. Lisäksi matkan ensimmäisenä päivänä ryhmää vastassa oli paikallinen matkaopas, jolla on vuosien kokemus matkaoppaana toimimisesta.

Matkan hinta matkatoimiston kautta olisi noussut niin korkeaksi, että Satakunnan Sähköurakoitsijat päättivät toteuttaa kohteen matkaohjelman Haaga-Helian matkailun koulutusohjelman opiskelijoiden opinnäytetyönä. Itse matkakohde oli päätetty valmiiksi sekä lennot ja majoitus varattu etukäteen, joten opiskelijoiden tehtävänä oli luoda matkaohjelma sekä järjestää kuljetukset ja matkaopas matkalle mukaan. Loimme matkustajille mukaan kohdeoppaan, joka sisälsi matkaohjelman ja aikataulut, tietoa Edinburghista sekä matkaohjelmaan sisältyvistä nähtävyyksistä ja niiden historiasta, etukäteen valitut menut ja reittiopaat valittuihin ravintoloihin sekä nähtävyyksiin. Paluulennolla saimme kerättyä myös palautetta palautelomakkeen avulla.

Yksi tärkeimmistä lähtökohdista matkaa suunniteltaessa oli toimeksiantajan toiveiden huomioiminen. Hyväksytimme kaikki ideamme ensin toimeksiantajalle ennen päätösten tekoa. Kaikki tuli suunnitella hyvin etukäteen, etenkin kun opinnäytetyön tekijät eivät itse osallistuneet matkalle.

Vaikka kyseessä olikin kokousmatka, halusimme sisällyttää matkaohjelmaan myös elämyksiä. Ammattiohjelmaa oli vain yhtenä aamupäivänä, joten aikaa jäi myös hyvin matkakohteeseen ja valitsemiimme nähtävyyksiin tutustumiseen. Edinburgh on kaunis kaupunki täynnä historiaa, joten nähtävää ja tehtävää riitti hyvin koko matkan ajaksi.

Nykysuomen sanakirjan mukaan elämys on ”voimakkaasti vaikuttava kokemus, tapahtuma tai muu sellainen, joka tekee voimakkaan vaikutuksen”. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus määrittelee elämyksen moniaistiseksi, muistijäljen jättäväksi, myönteiseksi ja yksilölliseksi kokemukseksi. Elämystä ei voi taata, mutta siihen vaikuttavia elementtejä voidaan palvelutuotteessa luoda. Loppupeleissä elämys onkin riippuvainen yksilöstä, sillä jokainen kokee asiat eri tavoin. (Komppula & Boxberg 2002, 27.)

Ryhmämatkojen helppous houkuttelee monia. Kaikki on järjestetty valmiiksi etukäteen, joten matkalle osallistujalle jää enemmän aikaa itse matkasta nauttimiseen. Ryhmän mukana on helppo kulkea ja seuraa löytyy koko ajan viereltä, mikä luo turvallisuutta varsinkin uuteen paikkaan matkustettaessa.

Paluulennolla ryhmän jäseniltä kerättiin palautetta matkasta palautelomakkeen avulla. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten opinnäytetyön tekijät onnistuivat matkaohjelman suunnittelussa ja miten ohjelma toimi käytännössä arvosteluasteikolla 1-4. Tavoitteena oli luoda helposti ja nopeasti täytettävä lomake, jotta vastauksia saataisiin suuremmalla todennäköisyydellä enemmän.

Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa kuvailemme matkakohdetta, kerromme oleellista tietoa Edinburghista, sen vetovoimatekijöistä, saavutettavuudesta ja sen palvelutarjonnasta. Matkailuelämys -osuudessa avataan elämysten ja elämyskolmion teoriaa sekä kokemuksen eri tasoja. Kerromme myös siitä, mitä tulee ottaa huomioon matkaa järjestettäessä ja matkalle lähtiessä, kuvailemme eri matkustusmotiveja ja tarkastelemme ryhmämatkan määritelmää. Avaamme lopuksi matkasta saatuja palautteita, esittelemme muutamaa kehitysideaa tulevia matkoja silmällä pitäen ja pohdimme tätä opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena.

## 2 Edinburgh matkakohteena

Tässä kappaleessa käsitellään Edinburghia matkakohteena. Ensimmäisessä osassa tarkastellaan Skotlantia ja Edinburghia yleisesti: tarkastellaan muun muassa sijaintia, ilmastoa, uskontoa, kulttuuria ja pohditaan Brexitin vaikutuksia Skotlantiin. Buhalis (2000) on määritellyt kuuden a:n mallin helpottamaan matkakohteiden analysointia, ja kappaleen seuraavissa osissa käsitellään näistä kolmea: vetovoimatekijöitä (*attractions*), palvelutarjontaa (*amenities*) ja saavutettavuutta (*accessibility*) (Buhalis & Darcy 2011, 50).

### 2.1 Skotlanti ja Edinburgh

Skotlanti on maa Iso-Britannian pohjoisosassa ja se käsittää noin kolmasosan Iso-Britannian pinta-alasta. Maata ympäröi Pohjanmeri idässä, Atlantin valtameri pohjoisessa ja lännessä sekä Irlannin meri luoteessa. Skotlannilla on ainoan naapurinsa Englannin kanssa yhteistä rajaa 96 kilometriä. Maasto koostuu vuorista, laaksoista, rannikkoalueista, järvistä ja joista, ja Skotlannin luontoa kuvataan monesti vaikuttavimmaksi maisemaksi koko maailmassa (Scotland 2016a). Skotlannilla on rantaviivaa noin 10 000 kilometriä saaret mu-



Kuva 1. Skotlanti Iso-Britannian ja maailman kartalla (National Geographic 2016)

kaan lukien, ja maalle kuuluukin miltei 800 saarta, joista vain noin 10 prosenttia on asutettuja. Maa voidaan jakaa kolmeen maantieteelliseen alueeseen: Ylämaihin, Alamaihin ja Eteläisiin ylänköihin. Noin 75 prosenttia sen viidestä miljoonasta asukkaasta asuu Alamailla, jossa sijaitsevat muun muassa kaksi maan suurinta kaupunkia, Edinburgh ja Glasgow. Skotlanti tunnetaan ympäri maailmaa erityisesti upeasta luonnostaan, skotlantilaisista viskeistään, säkkipilleistä, kilteistä ja erikoisista ruoistaan. Sen on myös sanottu olevan golfin synnyinmaa. Maan virallisia kieliä ovat englantia, skotti ja gaeli sekä valuuttana Englannin punta (GBP). (Kon-Tiki ryhmämatkatoimisto 2016; National Geographic 2016; Scotland 2016b; Visit Scotland 2016a.)



Kuva 2. Edinburgh Skotlannin kartalla (Lonely Planet 2016)

Skotlannin itärannikolla sijaitseva Edinburgh tunnetaan sen keskiaikaisesta vanhasta kaupungistaan ja vuosittain heinä-elokuussa järjestettävästä Edinburgh Festival Fringe – tapahtumastaan, joka vetää kaupunkiin satoja tuhansia matkailijoita ympäri maailmaa (Finnair 2015). Edinburgh on toiminut Skotlannin pääkaupunkina vuodesta 1437 lähtien, asukkaita kaupungissa on noin puoli miljoonaa ja se on Skotlannin toiseksi suurin kaupunki Glasgow’n jälkeen (Fellows 2016, 27–28). Edinburgh on rakennettu seitsemälle kukkulalle Forthin vuonon rannalle, ja sen keskusta on jakautunut kahteen osaan: keskiaikaiseen

vanhaan kaupunkiin sekä uusklassiseen uuteen kaupunkiin. Vanhakaupunki koostuu ka-peista ja sokkeloisista kujista ja portaikoista, mäkisistä mukulakivikaduista ja suurista auki-oista kun taas uudessa kaupungissa on leveitä ja suoria katuja, laajoja vehreitä alueita ja hiekkakivestä tehtyjä taloja pilareineen. Sekä vanha että uusi kaupunki kuuluvat Unescon maailmanperintökohteisiin. (Apollomatkat 2016; Napsu 2016a; Unesco 2016.)

Edinburghissa, kuten muuallakin Skotlannissa, on leuto ilmasto ympäri vuoden: talvisin on harvoin pakkasta ja kesäisin lämpötila pysyy yleisesti hellerajan alapuolella. Keskimäärin kaupungissa sataa noin 125 päivää vuodessa ja eniten sadepäiviä on syksyllä ja tammi-kuussa. Auringonpaistetta on vuosittain alle 1500 tuntia vuodessa ja eniten aurinkoisia päiviä on touko- ja heinäkuussa, vähiten joului- ja tammikuussa. Lämpimintä on heinä-elo-kuussa, kylmintä tammi-helmikuussa. Sää vaihtelee hyvin paljon myös eri puolilla maata, ja yhdenkin alueen sisällä sää voi muuttua nopeasti. (Forsberg 2013a; Scotland 2016c.)

Edinburghista löytyy tekemistä vuoden ajasta riippumatta, mutta sään puolesta paras mat-kustusaika on heinä-elokuussa. Festivaaliväelle paras aika matkustaa on elokuun festi-vaalien aikaan. Kesä, ja varsinkin elokuu, on kuitenkin kalleinta ja ruuhkaisinta aikaa, jo-ten esimerkiksi budjettimatkailijan kannattaa ajoittaa matka muuhun ajankohtaan. Kau-pungin luonto on kauneimmillaan keväällä, joskin ilma voi vielä tällöin olla hyvinkin viileä. (Napsu 2016a.)

Skotlantilaiset ovat hyvin ylpeitä kansallisuudestaan. Skotlannilla on oma muinainen kie-lensä, gaeli, jota kuitenkin kuulee nykyään hyvin vähän. Englanti on Skotlannin pääkieli, mutta aksentit ja murteet vaihtelevat paljon eri puolilla maata. Skotlannilla on myös oma lippu, Saltire, joka on yksi maailman vanhimmista. Maalla on oma raha, Skotlannin punta. Valuutta on kuitenkin Englannin punnan (GBP) kanssa sama, joskin Skotlannin punta ei kelpaa maksuvälineenä muualla kuin Skotlannissa. Näiden lisäksi maalla on oma laki- ja koulutusjärjestelmä sekä parlamentti. Kansallisesta ylpeydestään huolimatta skotlantilai-set ovat kuitenkin maailmankuuluja lämmihenkisyydestään ja ystävällisyydestään muita ihmisiä ja kansallisuuksia kohtaan. Skotlannissa on pitkät perinteet turistin ja kulttuurien hyväksymisessä. (Forex Bank 2016; Rantapallo 2015; Scotland 2016d)

BBC News – uutissivuston mukaan 52 prosenttia Skotlannin väestöstä ei kuulu kirkkoon. Tämä selviää Scottish Social Attitudes – kyselystä, jossa haastateltiin noin 1300 ihmistä heinäkuun 2015 ja tammikuun 2016 välisenä aikana. Vuodesta 1999 lähtien luku on nous-sut yhteensä 12 prosenttia. Skotlannin kirkkoon sanoi kuuluvansa 20 prosenttia väestöstä, roomalaiskatoliseen kirkkoon 15 prosenttia, ja muita kristittyjä on noin 11 prosenttia. Näi-den lisäksi muiden uskontojen edustajia on vain 2 prosenttia koko väestöstä. (BBC News



2016a.) Etnisistä ryhmistä enemmistö, eli 77,9 % väestöstä on Skotlantilaista alkuperää, 13,1 % muualta Britanniasta tulleita, 1,7 % puolalaisia, 2,3 % aasialaisia ja 4,9 % muita. (The Scottish Government 2014.)

VisitScotlandin teettämän raportin *Scotland, the keys facts on tourism in 2015* mukaan Skotlantiin tehtiin 14,86 miljoonaa matkaa vuonna 2015. Taulukon mukaan kotimaan matkoja Skotlannin sisällä tehtiin 5,84 miljoonaa, Englannista suuntautuvia matkoja oli 5,99 miljoonaa, Walesista 160 000, Pohjois-Irlannista 270 000 ja muualta ulkomailta 2,59 miljoonaa. Ulkomaisten turistien osuus on näin ollen hyvin pieni kotimaisiin verrattuna. Suhdeluku on kuitenkin pienempi, kun verrataan kotimaisten matkailijoiden viettämiä öitä ulkomaisten matkailijoiden matkoillaan viettämiin öihin. Ulkomaiset matkailijat viettivät 21,49 miljoonaa yötä Skotlannissa, kun Iso-Britannian ja Pohjois-Irlannin yhteislaskettuja öitä oli 42,28 miljoonaa. Vastaavasti ulkomaisten matkailijoiden käyttämä rahamäärä puntina oli 1,695 miljoonaa ja Iso-Britannian ja Pohjois-Irlannin 4,249 miljoonaa. (VisitScotland 2016a, 4.)

Taulukko 1. Skotlantiin kohdistuneet matkat ja käytetty rahamäärä vuonna 2015 (VisitScotland 2016a)

**1: Volume and value of tourism in Scotland**

Country of Residence	Trips 2015 (m)	% of total	Nights 2015 (m)	% of total	Spend 2015 (£m)	% of total
Scotland	5.84	39%	16.67	26%	1,154	23%
England	5.99	40%	23.99	38%	2,086	41%
Wales	0.16	1%	0.67	1%	39	1%
<b>Total GB Tourism</b>	<b>12.00</b>	<b>81%</b>	<b>41.34</b>	<b>65%</b>	<b>3,279</b>	<b>65%</b>
Northern Ireland	0.27	2%	0.94	1%	97	2%
<b>Total overseas tourism</b>	<b>2.59</b>	<b>17%</b>	<b>21.49</b>	<b>34%</b>	<b>1,695</b>	<b>33%</b>
<b>Total</b>	<b>14.86</b>	<b>100%</b>	<b>63.77</b>	<b>100%</b>	<b>5,071</b>	<b>100%</b>

Ulkomaisia matkoja tehtiin eniten Yhdysvalloista, Saksasta, Ranskasta, Hollannista, Espanjasta ja Australiasta (VisitScotland 2016b). Keskimääräinen matkan pituus oli skotlantilaisilla 2,8 yötä, Englannista tulleilla 4 yötä, Walesista tulleilla 4,3 yötä ja ulkomailta tulleilla 8,3 yötä, jolloin ulkomaiset matkustajat viipyvät matkalla keskimäärin kotimaisia matkustajia kauemmin. (VisitScotland 2016a, 5.)

Britannialaiset äänestivät Iso-Britannian EU –jäsenyydestä kesäkuussa 2016 niin sanotussa Brexit –äänestyksessä. Skotlannissa 62 prosenttia äänestäjistä kannatti Britannian pysymistä EU:ssa ja Edinburghissa luku oli 74,4. Englannin puolella eron kannattajia oli kuitenkin selvästi enemmän, joten äänestyksen tuloksena oli EU:sta eroaminen. Tämä on

aiheuttanut paljon keskustelua. Syyskuussa 2014 Skotlannissa järjestettiin kansanäänestys siitä, pitäisikö Skotlannin itsenäistyä Iso-Britanniasta. Tuolloin 45 prosenttia kannatti itsenäisyyttä, jolloin itsenäisyyden vastustajat voittivat äänestyksen 55 prosentillaan. Skotlannin pääministerin, Nicola Sturgeonin mukaan moni näistä 55 prosentista vastusti itsenäistymistä juuri sen vuoksi, että tällöin EU:ssa pysyminen olisi varmaa. Nyt onkin puhuttu paljon mahdollisesta uudesta kansanäänestyksestä, koska tulos voisi Sturgeonin väitteen perusteella olla hyvin erilainen tällä kertaa. Sturgeonin kommenttia on kuitenkin kritisoitu siitä, että ennen vuoden 2014 äänestystä oli jo selvää, että tällainen Brexit –äänestys on tulevaisuudessa hyvin mahdollinen. Skotlannissa myös Brexitin äänestysprosentti jäi matalaksi 67,2 prosentillaan, mitä selitetään sillä, että monet EU –eron kannattajat eivät käyneet äänestämässä. (Helsingin Sanomat 2016.) Brexitin vaikutuksia matkailuun on vielä vaikea ennustaa tarkasti, mutta erinäisiä muutoksia saattaa tulla. Suomalaisille matkailijoille näitä muutoksia voivat olla maahan matkustamisen vaikeutuminen ja edullisempien ostosten tekeminen. Valtio saattaa asettaa turisteille viisumipakon, kun tähän mennessä suomalainen on tarvinnut maahan saapuessaan vain voimassa olevan passin. Myös punnan arvon arvioidaan laskevan, jolloin ostosten tekeminen olisi edullisempaa. (MTV Uutiset 2016.)

## **2.2 Vetovoimatekijät**

Matkailijoita vetää Edinburghiin sen kaunis vanhakaupunki, kulttuuri, rikas historia, luonto sekä skotlantilainen viski ja ruoka. Edinburghin keskusta on helposti hallittavissa ja sen tärkeimmät nähtävyydet ovat kävelymatkan tai julkisen bussiyhteyden päässä toisistaan (Fellows 2016, 28). Vanhankaupungin ehdoton ykköskohde on Edinburghin linna. Edinburghin kuuluisin nähtävyys ja ikoninen maamerkki sijaitsee tulivuoren purkauksesta syntyneen kiviaineksen (The Castle Rock) päällä. Historiaa sillä on takana lähes tuhat vuotta: linnake on nähnyt piirityksiä ja se on suojellut kuninkaallisia. Viimeisen kerran linnake koki sotatoimia vuonna 1745, jonka jälkeen se toimi armeijan Skotlannin päätukikohtana 1920-luvulle asti. Nykyään linna toimii lähinnä vain turistinähtävyytenä. (Expedia 2016; Finnair 2016a; Forsberg 2013b.)

Muita historiallisia käyntikohteita kaupungissa ovat muun muassa Royal Mile, Holyroodin palatsi, Skotlannin parlamenttitalo, Grassmarket, Skotlannin kansallismuseo, Port of Leith ja Royal Yacht of Britannia. Royal Mile on Edinburghin linnan ja Holyroodin palatsin, kuningasperheen virallisen Skotlannin asunnon, välillä kulkeva vanhankaupungin pääkatu. Parlamenttitalo valmistui vuonna 2005 ja sen modernisuus osana Royal Milen keskiaikaista katukuvaa on herättänyt mielipiteitä puolesta ja vastaan. Grassmarket pubeineen ja käsityöläisputiikkeineen on suosittu illanviettopaikka, jossa ennen vanhaan myytiin karjaa

ja hirtettiin tuomittuja rikollisia. Skotlannin kansallismuseo kuuluu maailman kahdenkymmenen vierailluimman museon joukkoon. Port of Leith on Edinburghin satamakaupunginosa, joka tunnettiin ennen köyhyydestä, prostituutiosta ja huumeista, mutta viime vuosina alueesta on tullut trendikäs paikka taidegallerioineen, kahviloineen ja erilaisine kalaravintoloineen. Leithin satamasta löytyy myös suosittu vierailukohde The Royal Yacht of Britannia, 44 vuotta kuningasperhettä palvellut huvijahti, jota käytettiin valtiovierailuilla, kuninkaallisten häämatkoilla sekä kuningasperheen vapaa-ajanmatkoilla. Nykyään laiva toimii turistikohteena ja iltaisin myös erilaisten tapahtumien pitopaikkana. (Moore & Quinn 2016, 3; Royal Yacht Britannia 2016; Visit Scotland 2016b.)

Edinburgh tunnetaan dynaamisena kulttuurikaupunkina. Musiikki, tanssi, ooppera, teatteri ja kuvataide vetävät kaupunkiin joka kesä yli puoli miljoonaa kävijää. Kaupungista löytyy maailmanluokan museoita, joista suurin osa on pääsymaksuttomia. (Moore & Quinn 2016, 2.) Ehdottomasti eniten matkailijoita houkutteleva tekijä on vuosittain heinä-elokuussa järjestettävä maailman suurin taidefestivaali, Edinburgh Festival Fringe. Kolmiviikkoinen tapahtuma levittäytyy koko Edinburghin alueelle sisältäen muun muassa tanssia, oopperaa, komediaa, musikaaleja, sirkusesityksiä, näyttelyitä ja erilaisia tapahtumia. Vuonna 2016 yksittäisiä esityksiä oli yli 50 000, mikä kertoo festivaalien laajuudesta. Esiintyjät vaihtelevat kuuluisista ammattilaisista tuntemattomiin yllättäjiin. Festivaali on järjestetty vuodesta 1947 lähtien. (The Edinburgh Festival Fringe 2016.)

Luontomatkailijalle Edinburgh tarjoaa kauniita puistoja ja sammuneita tulivuoria, joiden rinteiltä on upeat näkymät kaupunkiin. Näitä kukkuloita ovat muun muassa Holyrood –puiston keskellä sijaitseva sammunut tulivuori Arthur's Seat ja noin sadan metrin korkeudessa sijaitseva ulkoilualue, Calton Hill. Arthur's Seat on 250 metriä korkea kukkula ja se antaa hieman osviittaa Skotlannin kauniista maisemista ja luonnosta. Calton Hill sijaitsee aivan Edinburghin keskustassa ja se on suosittu ajanviettopaikka niin paikallisille kuin turisteillekin. Keväisin Meadows –niminen puisto täyttyy kirsikankukista ja se on oiva paikka piknikille. Siellä järjestetään myös monenlaisia kulttuuri- ja urheilutapahtumia, kuten Meadows Festival. (Edinburgh guide 2016; Napsu 2016a.) Royal Botanic garden on kasvitieteellinen puutarha, jossa on maailman toiseksi suurin kasvikokoelma. (Moore & Quinn 2016, 3.)

Harry Potter – faneja vetää kaupunkiin sen yhteys kirjailija J.K. Rowlingiin, joka on Edinburghista kotoisin. The Elephant House on kahvila, jossa kirjailija näitä maailmankuuluja kirjoja kirjoitti ja The Balmoral – hotellin huoneessa numero 552 hän viimeisteli kirjojensa viimeiset kappaleet. Greyfriarsin hautausmaalta on löydettävissä kirjoista tuttuja nimiä, kuten Thomas Riddel, jonka haudan on kerrottu toimineen inspiraationa Lordi Voldemortin hahmolle. (Napsu 2016a.)

Edinburgh on myös saanut erinäisiä palkintoja ja nimikkeitä. Vuonna 2012 World Travel Awards nimitti kaupungin vuoden parhaaksi matkakohteeksi Euroopassa (World Travel Awards 2012). Arcadiksen tekemän Sustainable Cities Index 2016 -tutkimuksen mukaan Edinburgh on kestävän kehityksen saralla 13. sijalla maailmassa. Tutkimuksessa selvitettiin sadan kaupungin kestävän kehityksen periaatteiden noudattamista, tutkien sitä kolmelta kestävän kehityksen eri ulottuvuudelta, jotka luokiteltiin seuraaviin: ihmiset, planeetta ja liikevoitto. (Arcadis 2016, 5-9.) British Travel Awards äänesti Edinburghin linnan vuoden perintökohteeksi neljä kertaa peräkkäin vuosina 2011–2014 (BBC News 2014). Näiden lisäksi palkintoja on tullut muun muassa Edinburghin yliopistolle ja lentokentälle, ja kaupunki on nimetty Iso-Britannian parhaaksi kaupungiksi elää. (Convention Edinburgh 2016.)

### **2.3 Palvelutarjonta**

Edinburgh on tarinoiden kaupunki. Tarinoiden kertominen kuuluu tärkeänä osana skotlantilaiseen kulttuuriin ja kaupungissa onkin tarjolla lukemattomia opastettuja kävelykierroksia eri aihepiireihin liittyen. Raakaan historiaansa pohjautuen kaupungissa järjestetään opastettuja aavekierroksia, joissa turisti pääsee tutustumaan vaiherikkaaseen historiaan muun muassa maanalaisissa tunneleissa ja holveissa kierellen. Nämä kierrokset ovat erittäin suosittuja turistien keskuudessa, niin kuin ovat myöskin Greyfriarsin hautausmaalla päivisin ja öisin järjestettävät haamukierrokset, joissa yökierrokset ovat yleensä suunnattu vain aikuisille. Kaupungin karmivasta historiasta kertoo myös Mary King's Close, vanhankaupungin alla oleva tunnelijärjestelmä, jossa ihmiset asuivat 1700-luvulla ruton riehuessa kaupungissa. Tunnelijärjestelmään liittyy erilaisia myyttejä murhista, valelääkäreistä ja siitä, miten ruttoa sairastavat aikoinaan lukittiin tunneliin ja jätettiin sinne kuolemaan. (Napsu 2016a; The Real Mary King's Close 2016.) Muita historia- ja kummituskierroksia järjestävät muun muassa Mercat Tours ja kaupungin hyytävimmän kierroksen maineen saanut opaspalvelu City of the Dead Tours. Muita opaskierroksia tarjoaa muun muassa Edinburgh Literary Pub Tour, jonka kierroksilla vieraillaan vanhoilla kujilla ja pubeissa tutustuen Skotlantiin kirjojen kautta ja Trainspotting Tour, joka johdattaa vierailijan heroininhuuruudesta elämäntyylistä kertovan Trainspotting –kirjan tapahtumapaikoille Leithissä. Edinburghissa toimii myös Scottish Storytelling Center, joka pitää tavoitteenaan skotlantilaisen tarinaperinteen vaalimista. (City of the Dead Tours 2016; Edinburgh Literary Pub Tour 2016; Leith Walks 2016; Mercat Tours 2016; Scottish storytelling centre 2016.)

Maan kansallisjuoma, mallasviski, kiinnostaa turisteja ympäri maailmaa. Viskin ympärille on kehitelty monenlaisia palveluita kuten opastettuja kierroksia viskitislaamoihin ja erilaisiin museoihin. Skotlannissa on yli 100 viskitislaamaa, jotka sijaitsevat suurelta osin kaupunkien ulkopuolella Skotlannin kauniissa nummi- ja vuorimaisemissa. Edinburghia lähinnä oleva tislaamo, Glenkinchie, on noin tunnin ajomatkan päässä kaupungista. Edinburghista löytyy kuitenkin muun muassa viiden tähden käyntikohde, The Scotch Whisky Experience, jossa vierailija pääsee tutustumaan viskin historiaan ja valmistustapaan virtuaalisen opaskierroksen avulla ja lopulta myös maistelemaan erilaisia viskejä. Kohde on tunnettu erityisesti siitä, että sen skotlantilaisten viskien kokoelma on suurin maailmassa. (Napsu 2016b; Glenkinchie 2016; The Scotch Whisky Experience 2016.)

Viskin lisäksi myös skotlantilainen ruoka houkuttelee kaupunkiin vierailijoita. Ravintoloita on kaupungissa asukaslukuun suhteutettuna enemmän kuin missään muussa Iso-Britannian kaupungissa. Hintahaitari on hyvin suuri, sillä kaupungin ravintolatarjonta vaihtelee edullisista intialaisista ruokapaikoista kaupungin hienoimpiin Michelin – tähden ravintoloihin. Tyypillinen skotlantilainen ruoka koostuu pääasiassa äyriäisistä, lohesta ja sisäelimestä. Skotlannin kansallisruoka, haggis, jakaa mielipiteitä. Se paistetaan lampaan mahalaukussa ja täytteenä on yleensä lampaan maksaa, keuhkoja, sydäntä, ihraa, kaurahiutaleita, sipulia ja mausteita. Se tarjoillaan yleensä perunamuusin tai lanttumuusin ja viskilaillisen kera. Haggiksesta löytyy myös vegetaristeille oma versionsa. (Apollomatkat 2016; BBC News 2016b; Pieni matkaopas 2013d.)

Edinburghiin saapuu vuosittain miltei neljä miljoonaa vierailijaa vuodessa, joten myös majoitustarjontaa löytyy runsaasti edullisista perhemajoituksista viiden tähden luksushotelleihin. Luksushotelleista mainitsemisen arvoisia ovat muun muassa The Balmoral, Waverley – juna-aseman lähistöllä sijaitseva luksushotelli, jossa kirjailija J.K. Rowling kirjoitti viimeiset kappaleensa kuuluisista Harry Potter – kirjoistaan sekä Chester Residence, joka äänestettiin TripAdvisor – sivustolla Iso-Britannian toiseksi ylellisimmäksi hotelliksi. Kaupungista löytyy myös tuttuja ketjuhotelleja, kuten Holiday Inn, Premier Inn, EasyHotel ja Travelodge. Idyllisistä boutique-hotelleista löytyy esimerkiksi Royal Milen pääkadulla sijaitseva G&V ja hostelleista Smart City Hostels. (This is Edinburgh 2016.)

## **2.4 Saavutettavuus**

Suomesta on helppo lähteä Edinburghiin niin lyhyelle kuin pidemmällekin matkalle omatoimisesti tai matkatoimiston kautta. Vuoden 2016 huhtikuussa Finnair käynnisti suorat lennot Helsingistä Edinburghiin, johon se lentää kolme kertaa viikossa saman vuoden kesä-

kautena lokakuun loppuun asti. Suorien lentojen lentoaika on 2 tuntia 40 minuuttia. (Finnair 2015; Finnair 2016b.) Välilaskullisia lentoja järjestää muun muassa Norwegian, KLM ja Air France. Yksi mahdollisuus on lähteä Ryanairin lennolla Helsingistä Lontooseen, ja sieltä junalla tai bussilla Edinburghiin. Edinburghin kansainväliseltä lentokentältä on noin 13 kilometrin matka keskustaan, ja tätä väliä pääsee kulkemaan linja-autolla tai taksilla.

Monet kotimaiset matkatoimistot tekevät kaupunkiin lyhyitä, 3-4 päivän mittaisia matkoja, joihin kuuluu lennot ja majoitus. Omatoimimatkat ovat yleisesti edullisempia kuin matkatoimistojen järjestämät, ja matkustaminen kesäkaudella ja varsinkin elokuun festivaalien aikaan on kalliimpaa kuin muina matkustusaikoina. Vilkkaimpia aikoja kesän lisäksi ovat uusivuosi sekä pääsiäinen. (Forsberg 2013c.) Matkoja Edinburghiin järjestävät muun muassa Apollomatkat, Kaleva Travel, Kon-Tiki ryhmämatkatoimisto ja OK-matkat. (Apollo-matkat 2016; Kaleva Travel 2016; Kon-Tiki ryhmämatkatoimisto 2016; OK-matkat 2016.)

Lentohinnat riippuvat paljolti vuodenajasta, varaamisen ajankohdasta ja lentoyhtiöstä. Kesällä hinnat ovat yleisesti korkeammat talven hintoihin verrattuna, ja muita korkeamman hinnan ajankohtia ovat joulukuu, uusivuosi ja pääsiäinen. Momondon lentohakukoneen mukaan edestakaiset lennot Helsingistä Edinburghiin saa halvimmillaan noin 160 eurolla, ja tällä hinnalla lentoja operoi muun muassa Norwegian. Suunnilleen samaan hintaan voi päästä myös kesällä, mikäli matkan varaa hyvissä ajoin. Finnairin suorien edestakaisten lentojen lentohinnat alkavat noin 200 eurosta. (Finnair 2016c; Momondo 2016.)

### 3 Matkailuelämykset

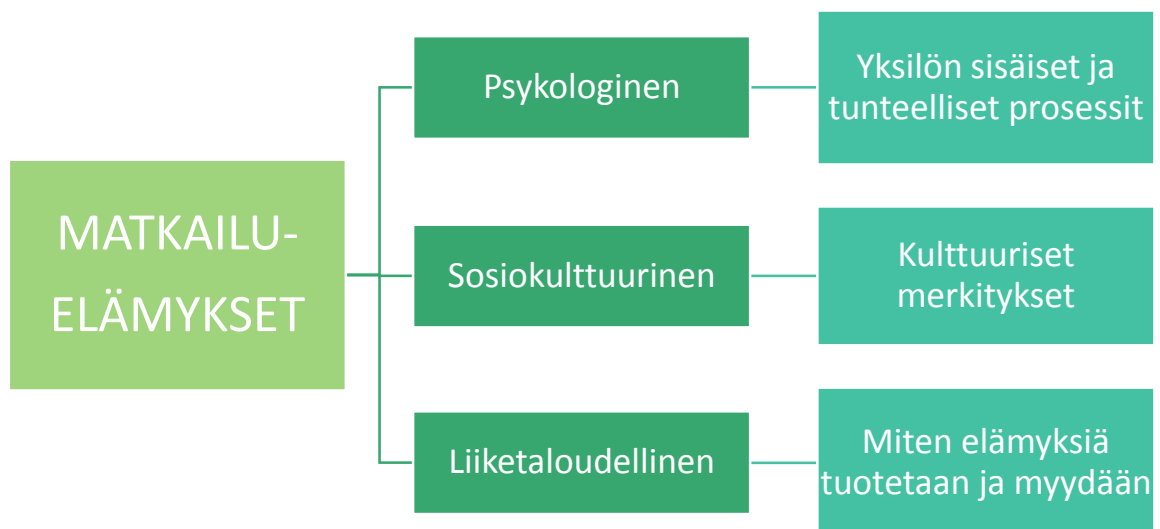
Tässä luvussa kerrotaan elämyksistä, erityisesti matkailuelämyksistä sekä avataan elämyskolmion eri tasoja.

#### 3.1 Määritelmä

Elämys on jollain tapaa erityinen kokemus, jolla on kokijalleen myönteinen vaikutus. Elämys onkin kokemuksen alakäsite: kaikki elämykset ovat kokemuksia, mutta kaikki kokemukset eivät ole elämyksiä. Näin elämykselle ei ole osattu antaa yhtä yleispätevää määritelmää. Matkailuelämyksiä on tutkittu paljon, mutta niitä ei silti edelleenkään ymmärretä tarpeeksi. Matkailuelämyksellä voidaan tarkoittaa elämystä, joka syntyy matkaa suunniteltaessa, itse matkan aikana tai sen jälkeen matkaa muistellessa. (Veijola 2013, 61.)

Raija Komppulan ja Matti Boxbergin (2002, 29) mukaan elämys on henkilökohtainen, subjektiivinen kokemus, eikä matkailuelämyksiä voida varmuudella tuottaa, mutta sen syntymiselle on mahdollista luoda edellytykset palvelukonseptin, palveluprosessin ja palvelujärjestelmän avulla. (Tarssanen 2005, 7.)

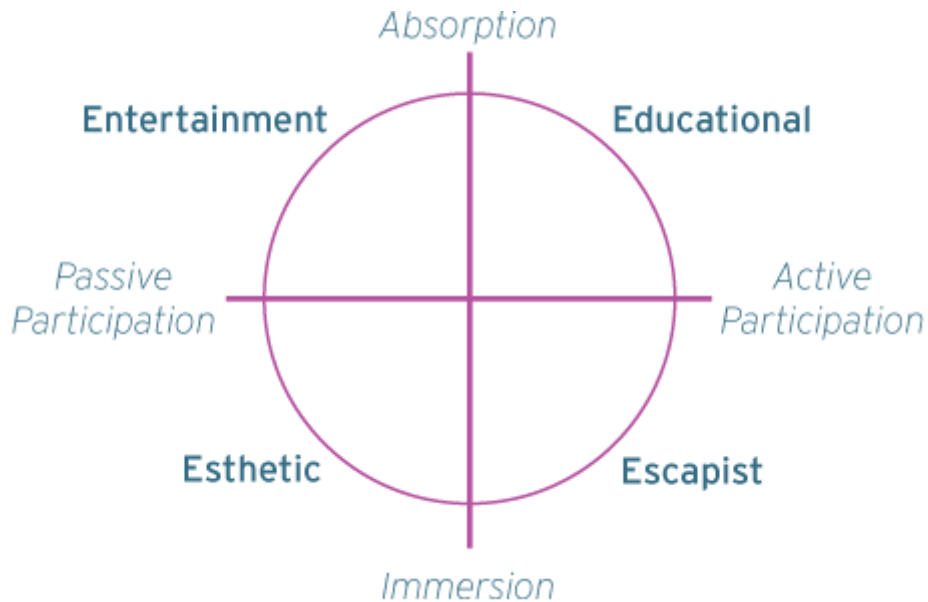
Kuten alla näkyy, (kuvio 1) matkailuelämyksiä on tutkittu psykologisesta, sosiokulttuurisesta ja liiketaloudellisesta näkökulmasta. Psykologinen puoli keskittyy tarkastelemaan elämyksiä yksilön sisäisinä ja tunteellisinä prosesseina. Sosiokulttuurinen näkökulma tarkastelee kulttuurisia merkityksiä kun taas liiketaloudellinen näkökulma tutkii miten elämyksiä voidaan tuottaa ja myydä matkustajille. (Veijola 2013, 60–62.)



Kuvio 1. Matkailuelämysten psykologinen, sosiokulttuurinen ja liiketaloudellinen näkökulma

### 3.2 Elämyksien eri alueet

Pine ja Gilmore ovat kehittäneet mallin jonka avulla voimme luokitella elämyksiä eri kategorioihin.



Kuvio 2. Elämyksen eri alueet Pinen ja Gilmoren mukaan (Experience driven strategy 2016)

Elämys voi puhutella henkilöä monella eri ulottuvuudella. Elämyksen eri alueet -kuviossa (kuvio 2) esitettynä ensimmäinen ulottuvuus on kuvattuna vaakatasossa ja se kuvaa henkilön osallistumista. Toisessa päässä on passiivinen puoli (passive participation), johon henkilö ei itse suoraan pääse vaikuttamaan. Esimerkkinä tapahtumat, jossa henkilö toimii katselijan tai kuuntelijan roolissa. Kuvion oikeassa reunassa on aktiivinen puoli (active participation), jossa henkilö pääsee itse vaikuttamaan tai osallistumaan tapahtumaan tai esitykseen. Aktiivisiin osallistujiin kuuluvat esimerkiksi hiihtäjät, jotka itse luovat elämyksensä. Paikanpäällä olevat katsojat eivät ole kuitenkaan täysin passiivisia, sillä vain olemalla paikanpäällä he vaikuttavat kokonaiskuvaan, jonka taas muut paikallaolijat kokevat. (Pine II & Gilmore 2011, 45.)

Toinen alue on kuvattuna kuviossa pystytasossa. Se kuvaa yhteyttä tai ympäristöön liittyvää suhdetta joka yhdistää henkilön tapahtumaan tai esitykseen. Ylimmäisenä on kuvattuna imeytyminen (absorption) ja alimmaisena mukaanmeno (immersion). Imeytymisessä henkilö ei ole siellä missä itse elämys tapahtuu, vaan hän voi olla vaikka kotona katso-



massa televisiota joka tuo elämyksen tämän luokse. Mukaanmenossa henkilö voi esimerkiksi pelata todenmukaista virtuaalipeliä tehosteiden kera ja eläytyä näin elämykseen enemmän kuin television katselija. (Pine II & Gilmore 2011, 46.)

Henkilöt, jotka seuraavat isoa urheilutapahtumaa kotoa käsin television välityksellä kokevat tapahtuman eri tavalla kuin he, jotka ovat paikanpäällä isolla areenalla yleisön seassa. Opiskelijat jotka tekevät koulun laboratoriossa tieteellistä koetta, ovat enemmän imeytyneitä tilanteeseen, kuin opiskelijat jotka vain seuraavat luentoa. Elokuvan katsominen elokuvateatterissa suurelta valkokankaalta kunnon äänentoistojärjestelmällä imeyttää katsojaa enemmän elokuvaan kuin sen katsominen kotisohvalta televisiosta. (Pine II & Gilmore, 2011, 46.)

Näiden kaikkien eri ulottuvuuksien perusteella elämys voi sijoittua neljään eri alueeseen, viihteelliseen, opetukselliseen, esteettiseen tai todellisuuspakoiseen (eskapistinen). (Pine II & Gilmore 2011, 47.)

Suurin osa ihmisistä pitää elämyksiä sellaisina, johon osallistutaan passiivisesti aistiensa avulla, esimerkiksi television katselu, musiikin kuuntelu tai kirjan lukeminen. Vaikka monet elämykset viihdyttävät, ne eivät välttämättä ole viihdettä. Viihde on yksi vanhimmista ja tunnetuimmista elämyksen muodoista mitä tunnetaan. Viihteellinen puoli keskittyy henkilön haluun aistia. (Pine II & Gilmore 2011, 47.)

Opetuksellinen elämys kuvaa henkilön halua oppia. Toisin kuin viihteellinen, opetuksellinen elämys sisällyttää aktiivista osallistumista. Oppiakseen tai saadakseen uusia kykyjä osallistujan on oltava tilanteessa täysillä mukana joko mielen tasolla tai fyysisesti. Nykyään oppimistilannetta pyritään muuttamaan. Aikaisemmin oppilaat toimivat passiivisena vastaanottimina ja opettaja niin sanottuna näyttelijänä, mutta nykyaikainen opetusmalli pyrkii muovaamaan opiskelijoista sitä aktiivista osapuolta. Uudessa ideaalitalanteessa asiakkaat, työntekijät ja opiskelijat ovat kaikki interaktiivisia oppijoita. (Pine II & Gilmore 2011, 48.)

Eskapistiset elämykset tempaavat sisäänsä voimakkaammin kuin viihteelliset tai opetukselliset elämykset. Eskapistiseen elämykseen osallistujat ovat hyvin aktiivisessa roolissa. Hyvänä esimerkkinä toimivat teemapuistojen laitteet, jossa pääsee ajelulle jonkun tutun seikkailuelokuvan tai -kirjan puitteissa, jolloin pääsee kokemaan moniaistisen elämyksen. Esimerkkinä toimivat myös elokuvateatteri salit, joissa on täydellisen äänentoiston, ison valkokankaan ja mukavien penkkien lisäksi otettu huomioon myös liikkuminen. Penkit voi-

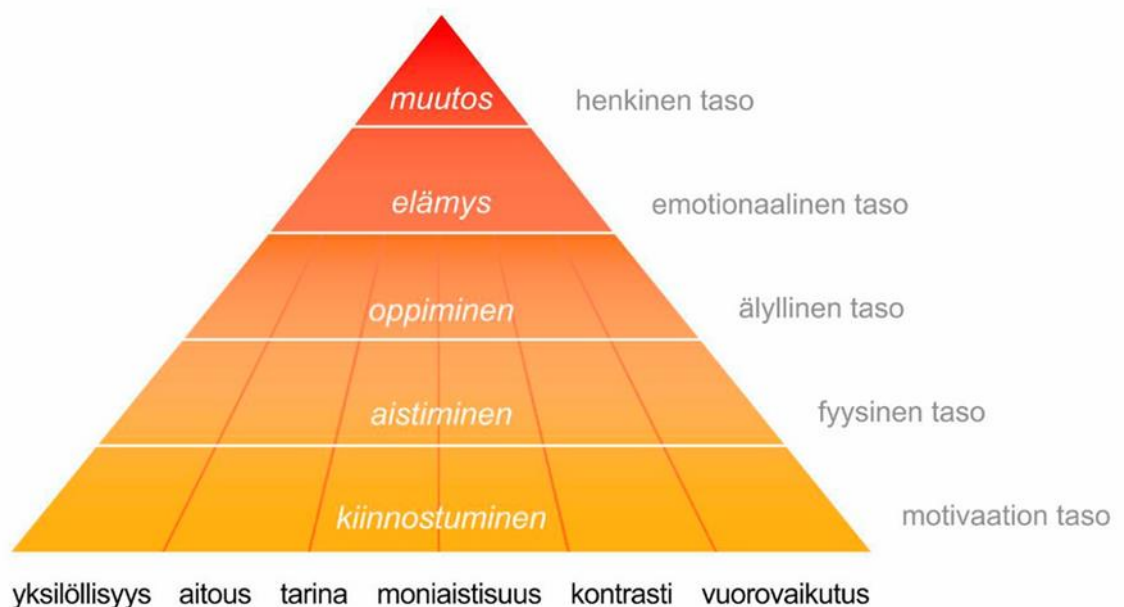
vat liikkua jännittävän kohtauksen mukana ja mukaan on saatettu ottaa myös muita elementtejä. Keinotekoisesti tuotettuja aktiviteetteja ja eskapistisia elämyksiä voivat olla mm. teemapuistossa vierailu, pelaaminen kasinolla, netissä chattailu tai pelaaminen paintballia lähimetsässä. (Pine II & Gilmore 2011, 50.)

Viimeinen, vähiten kokemusperäinen alue on esteettinen alue. Esteettisissä elämyksissä henkilöt ovat mukana tapahtumassa tai tietyssä ympäristössä, mutta heillä on vain vähän, tai ei ollenkaan vaikutusta niihin, jättäen ne koskemattomiksi. Tällainen elämys voi olla vaikka Grand Canyonin tai taideteoksen ihaileminen. Opetuksellisessa elämyksessä henkilö haluaa oppia, eskapistisessa tehdä, viihteellisessä nauttia, ja esteettisessä vain olla. (Pine II & Gilmore 2011, 50.)

### 3.3 Elämyskolmio

Elämyskolmio on Tarssasen ja Kyläsen suunnittelema työkalu, joka helpottaa elämysten suunnittelua ja tuotteistamista. Jotta tuote olisi elämyksellinen, tulisi sen sisältää kuusi erilaista elementtiä: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

Elämyskolmiossa elämystä tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta; tuotteen luonteen tasolla ja asiakkaan kokemuksen tasolla. Vaikka elämystä on mahdotonta taata asiakkaalle, tuotteeseen voidaan silti sisällyttää elementtejä, jotka edesauttavat elämyksen syntymistä. (Tarssanen 2005, 9.)



Kuvio 3. Elämyskolmio (Tarinakone 2016)

### 3.3.1 Elämyskolmion elementit

Ensimmäinen elämyskolmion (kuvio 3) elementeistä on yksilöllisyys. Kun tuote on yksilöllinen, täysin samaa tai samanlaista tuotetta ei löydy. Yksilöllisyys on asiakaslähtöistä ja joustavaa. Jos kyseessä on ryhmä, on jokainen ryhmän jäsenistä huomioitu yksilönä. Jäsenillä on mahdollisuus räätälöidä tuote omien mielihalujensa mukaan. Yleensä tällöin myös tuotteen kustannukset nousevat, ja haasteena onkin luoda helposti personoitavia tuotteita. (Tarssanen 2005, 9.)

Toinen elementeistä on aitous, joka tässä tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Parhaimmillaan aitous on entuudestaan olemassa olevaa ja todellista elämäntapaa ja kulttuuria. Aitous lähtee myös asiakkaasta, riippuen kokeeko hän tuotteen itse uskottavana tai aitona. Tuotteen tulee perustua tekijöidensä kulttuuriin, näin sen tuottajat tuntevat sen luontevaksi. Onnistunut, aito tuote on eettinen. Näin ollen se ei loukkaa etnisiä tai muita kulttuuriryhteisöjä tai pyri hyötymään niiden kustannuksella. (Tarssanen 2005, 9-10.)

Tarina kulkee käsi kädessä tuotteen aitouden kanssa. Jotta kokemuksesta tulisi mukaansatempaava, tuotteen eri elementit tulee sitoa toisiinsa yhtenäisellä tarinalla. Uskottava ja aito tarina antaa asiakkaalle syyn kokea kyseinen tuote. Tarinan käyttö tarkoittaa sitä, että tarinalla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Onnistunut tarina sisältää esimerkiksi vanhoja uskomuksia ja legendoja jotka tempaisevat asiakkaan mukanaan. (Tarssanen 2005, 10.)

Moniaistisuus takaa tuotteen kokemisen mahdollisimman monin aistein. Parhaimmillaan moniaistisuus tukee haluttua tarinaa ja teemaa, mutta mikäli aistiärsykeitä on liikaa tai ne eivät jostain syystä miellytä asiakasta, lopputulos voi kärsiä. (Tarssanen 2005, 11.)

Kontrastilla pyritään erottumaan asiakkaan arjesta. Asiakas odottaa kokevansa jotain uutta, erilaista ja tavallisesta poikkeavaa. Uudet kokemukset antavat asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella itseään uudesta näkökulmasta sekä uudessa tilanteessa. On hyvä kuitenkin muistaa, että jokainen asiakas yksilöllinen. Erilaiset taustat ja eri kansalaisuudet vaikuttavat siihen miten kontrasti koetaan. (Tarssanen 2005, 11.)

Onnistunut vuorovaikutus tukee elämyksen myönteistä kokemusta. Yhteisöllisyyden tunne on merkittävä osa vuorovaikutusta, sillä kun asiakas kokee elämyksen ryhmässä, se liittyy hänet osaksi ryhmää ja nostaa tämän sosiaalista statusta. Myös henkilökohtainen vuorovaikutus oppaan ja asiakkaan välillä on otettava huomioon elämystä luotaessa. (Tarssanen 2005, 12.)

### 3.3.2 Kokemuksen tasot

Onnistuneessa elämystuotteessa ilmenee kaikki elämyskolmion vertikaalisella tasolla esiintyvät elementit. Nämä elementit kuvaavat asiakkaan kokemuksen rakentumista. Motivaation taso tarkoittaa asiakkaan mielenkiinnon herättämistä. Alussa asiakas luo odotukset tuotetta kohtaan. Markkinointi on pitkälti vastuussa siitä, että saadaan asiakas haluamaan tuotetta, ja sen tuomia elämyksiä eli tekemään ostopäätös. Sen takia jo markkinoinnista tulisi olla hyvin suunniteltua, yksilöllistä, moniaistista, aitoa, kontrastilla höystettyä sekä vuorovaikutuksellista. (Tarssanen 2005, 12.)

Fyysisellä tasolla asiakas ottaa tuotteen vastaan ja havainnoi sitä aistiensa kautta. Hyvä tuote luo miellyttävän ja turvallisen kokemuksen, eikä mikään negatiivinen ärsyke pääse pilaamaan kokemusta. Tämä ei toisaalta päde extreme- kokemuksiin, jotka perustuvat vaarallisuuden ja turvattoman tunteen ja siitä selviytymisen havitteluun. Tällä tasolla tuotteen tekninen laatu arvioidaan. (Tarssanen 2005, 13.)

Älyllisellä tasolla asiakas arvioi tyytyväisyytensä tuotteeseen. Ympäristön antamat aistiärsykkeet aktivoituvat, joten mielipide tuotteesta syntyy. Hyvä tuote luo asiakkaalle mahdollisuuden oppia jotain uutta, kehittyä ja vastaanottaa uutta tietoa. (Tarssanen 2005, 13.)

Neljäs, ja hyvin merkityksellinen taso on emotionaalinen. Tällä tasolla itse elämys koetaan. Jos kaikki peruselementit ovat tähän mennessä otettu hyvin huomioon, on todennäköistä, että tuote on asiakkaan mielestä onnistunut ja näin ollen hän kokee onnellisuuden sekä oppimisen iloa. Tunnetasolla koetut positiiviset tunteet takaavat unohtumattoman kokemuksen. (Tarssanen 2005, 13.)

Viimeinen taso on henkinen taso. Onnistunut, positiivinen elämys saattaa johtaa sen kokemuksen jonkinlaiseen muutoskokemukseen. Jos kokemus on voimakas, saattaa asiakkaan fyysinen olotila, mielentila tai jopa elämäntapa kokea muutoksen. Elämyksen kautta asiakas saattaa huomata muuttuneensa tai kehittyneensä ihmisenä tai löytää kokonaan uusia puolia itsestään. Itseluottamus saattaa nousta ja arvot ja tavat muuttua. (Tarssanen 2005, 14.)

## 4 Matkan järjestäminen

Tässä luvussa kerromme matkustusmotiveista, ja siitä, mitä tulee ottaa huomioon matkaa järjestettäessä. Lopuksi avaamme vielä sitä, mitä ryhmämatka terminä pitää sisällään.

### 4.1 Matkustusmotiivit

Matkustusmotiivit ovat yksilön matkustuspäätöksiin vaikuttavia tekijöitä. Yleisesti ensisijaiset matkustusmotiivit, eli miksi matkalle lähdetään, luokitellaan kuuteen eri kategoriaan. Ensimmäisenä ovat työhön liittyvät motiivit, esimerkiksi julkisen tai yksityisen sektorin työmatkat, konferenssit tai kokoukset tai koulutukseen liittyvät matkat. Toisena tulevat fyysiset ja fysiologiset motiivit, eli esimerkiksi osallistuminen urheilutapahtumiin tai aktiviteetteihin joiden tarkoituksena on edistää terveyttä ja hyvinvointia tai rentoutua. Kulttuuriset, psykologiset ja henkilökohtaiseen oppimiseen liittyvät syyt tarkoittavat osallistumista esimerkiksi festivaaleille, teatteriin, kursseille tai ekoturismi, kulttuurin tai perinteen vuoksi vierailu. Sosiaaliset, henkilöiden väliset sekä etniset syyt sisältävät vierailuja sukulaisten ja tuttavien luokse joko vapaaehtoisesti tai velvoitteiden vaatimana, esimerkkinä häät tai hautajaiset. Myös synnyinpaikalla vierailu ja juurien etsiminen lasketaan mukaan. Viihde ja huvittelu tarkoittavat esimerkiksi teema- tai huvipuistoissa vierailua, ostosmatkailua tai urheilun katsomistapahtumia. Uskonnollisiin syihin sisältyy osallistuminen pyhiinvaellukselle, retriittiin tai meditointiin sekä opintomatkat uskonnollisista syistä. (Komppula & Boxberg 2002, 69.)

Kun ihmisiltä kysytään, miksi he matkustavat, vastaukset vaihtelevat henkilöistä ja matkoista riippuen. Erilaisten tutkimusten mukaan vastaukset ovat kuitenkin usein hyvin yksinkertaisia ja selkeitä. Keskustelu motiveista on monimutkaistunut viime aikoina, kun ehdotettiin, että ihmisten tarpeet olisikin järjestetty hierarkkisesti, vaikka tarpeet ovatkin toisiinsa sulautuneet. Tähän asti tutkijat ovat keskittyneet vain listaamaan motiivien eri tekijöitä, sen sijaan että tutkisivat niiden syvällistä tarkoitusta. Osasyynä tähän ovat myös turistit, jotka eivät välttämättä osaa tai ole valmistautuneet selittämään, miksi ylipäättänsä matkustavat. (Pizam & Mansfeld 1999, 194.)

Viimeaikaisten tutkimusten mukaan, on tullut selväksi, että turistien syyt matkustaa muodostuvat monesta eri samanaikaisesta motiivista. On löydetty kaksi piirrettä jotka hallitsevat matkustusmotiveja: turistit matkustavat pois jostain, eli ikään kuin pakenevat, samalla kun matkustavat johonkin, eli kompensoivat jotain. Neil Leiperin (1983) mukaan kaikenlainen matkustaminen sisältää aina jonkinlaisen väliaikaisen pakenemisen. (Pizam & Mansfeld 1999, 195.)

Ruotsalaisessa pakettimatkaaajatutkimuksessa esiteltiin ja testattiin uusi motiivimalli. Mallin ajatuksena on, että jokaisella matkustajalla on tilanteesta riippuen yhdistelmä pakenemis- ja kompensatiomotiiveja, jotka molemmat ohjaavat sekä rajoittavat turistin matkaa. Matkustamalla turisti astuu tavanomaisen, yhteiskunnallisen ympäristönsä rajojen ulkopuolelle. Hän on hetken tavanomaisen ajan ja tilan ulkopuolella. Velvollisuuksien puute ja omien normien asettaminen loman aikana liittyvät vahvasti turistin haluun paeta omaa arkielämää. (Pizam & Mansfeld 1999, 195.)

Nämä pakomotiivit kätkevät sisäänsä turistin yksilölliset piirteet sekä sosiaalisen ja kulttuurisen taustan. Yksilöllisiä piirteitä ovat mm. ikä, sukupuoli, koulutus, ammatti ja matkustuskokemus. (Pizam & Mansfeld 1999, 195.)

Kompensatiomotiivit viittaavat matkakohteen mahdollisuuksiin, jotka houkuttelevat turisteja. Nämä mahdollisuudet ovat jotain sellaista, mitä turistilla ei ole kotona, mutta mitä hän voi etsiä muualta. Matkakohteen oma luonne, sen mahdolliset aktiviteetit ja sen tunnusomaiset piirteet houkuttelevat matkustajaa. Piirteitä voidaan myös kuvitella taustakulisina. Kysymys kuuluu, minkälainen tausta sopii millekin turistille? Jotkut turistit suosivat luontoa – vuoria, aavikkoa, rantaa tai viidakkoa. Jotkut taas suosivat urbaania ympäristöä, joko pientä maalaishäikylää tai suuren kaupungin sykettä. Valitut aktiviteetit määrittelevät sen, mitä turisti haluaa lomallaan tehdä: jotkut suosivat esimerkiksi uimista, jotkut haluavat vierailla museoissa ja jotkut perehtyä kasvien saloihin. Valitun matkakohteen ominaisuudet liittyvät turistin tavoitteisiin, eli millaista lomaa hän hakee ja mitä hän odottaa lomaltaan. Kohde voi olla valittu esimerkiksi ilmaston, tunnetun hotellin tai hyvän palvelun perusteella. (Pizam & Mansfeld 1999, 196.)

Tutkimuksessa turistit ilmaisevat pakomotiivejaan eri tavoin; joku voi haluta tauon harmaasta arjesta, joku jättää velvollisuudet kotiin ja joku kääntää uuden sivun elämässään. Tutkimus vahvisti väitteen, että ihmiset matkustavat jättääkseen kotinsa hetkeksi tai päästäkseen tiettyyn matkakohteeseen. Kun nuori pari matkustaa lapsen kanssa Kanarian saarille, matkustusmotiiveiksi saatiin vastauksena kesä, aurinko, uiminen, yhdessäolo ja rennosti ottaminen. (Pizam & Mansfeld 1999, 196.)

## **4.2 Suunnitteluprosessi**

Matkan suunnitteleminen on hyvä aloittaa hyvissä ajoin. Ajankohta ja matkakohde tulee valita, sekä muodostaa ryhmä ja varmistaa että kaikki ovat varmasti sitoutuneet matkaan.

Mitä isompi ryhmä, sitä haastavampaa matkan järjestäminen on ja sitä suurempia valmisteluja tulee tehdä. Matkan varausmaksulla varmistetaan kaikkien lähteminen matkaan, sillä varausmaksua ei yleisesti saa takaisin peruttaessa. Kun pohditaan kohdetta ja ajan kohtaa, on hyvä ottaa huomioon vuodenajat ja niiden vaihtelu. Esimerkiksi sadekausien aikana taatusti sataa vettä, mutta hintataso on huomattavasti edullisempi. Sen sijaan hinnat nousevat aina sesonkia kohden mentäessä. (Nuorten keskus 2010.)

Kun kohde ja ryhmä on päätetty, on hyvä laatia budjetti matkalle. On hyvä ottaa selvää kohteen hintatasosta, vertailla lentoja sekä majoituksen hintoja ja varata ne hyvissä ajoin. Ryhmille on usein ryhmälennuksia, joista on hyvä ottaa selvää etukäteen. (Nuorten keskus 2010.)

Matkustusajankohta on hyvä ottaa huomioon budjettia laatiessa. Yleensä keskellä viikkoa matkustaminen on edullisempaa kuin viikonloppuisin, ja monet halpalentoyhtiöt lentävät pienemmille, isojen kaupunkien ulkopuolilla sijaitseville lentokentille. Lennot ovat monesti halvimmillaan kaksi kuukautta ennen matkalle lähtöä, sillä lentoyhtiöt ovat jo alentaneet hintojaan siinä vaiheessa. (wikiHow 2016.)

Aikataulua laatiessa tulee ottaa huomioon ryhmän koko. Isommalla ryhmällä liikuttaessa aikataulun on hyvä olla joustavampi, sillä paikasta toiseen siirtyminen porukalla vie usein yllättävän paljon aikaa. Julkisilla liikuttaessa ei aina mahduta välttämättä samaan menopeliin ja kävellessä nopeus aina vaihtelee. Kun valitaan nähtävyyksiä ja aktiviteetteja, on hyvä laatia lista niistä kohteista, jotka on ainakin pakko nähdä tai kokea. Kannattaa hahmotella mielessä mahdollisten nähtävyyksien, museoiden, ostoskeskusten ja mieluisten ravintoloiden sijainteja. On turha haukata liian isoa palaa, sillä liian kiireellä aikataululla ei kerkeä lomasta nauttimaan. (wikiHow 2016.)

Hyvissä ajoin ennen matkaa tulee ottaa selvää kohteen dokumenttivaatimuksista. Joissain kohteissa passin tulee olla voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeen, ja joihinkin maihin tulee hakea viisumia Suurlähetystöstä hyvissä ajoin jo kotimaassa. Kopiot näistä dokumenteista on hyvä säilyttää erillään alkuperäisistä. (wikiHow 2016.)

### **4.3 Ryhmämatkat**

Ryhmämatka on matka, joka on suunniteltu isommalle ryhmälle ja jonka matkajärjestelyt ovat tehty ottaen huomioon ryhmän iso koko. Matkanjärjestäjä ostaa matkapalveluita, kuten kuljetukset, retket tai majoitukset ja myy nämä eteenpäin valmiiksi hinnoiteltuna pakettina matkustajille. (Verhelä 2000, 76.)

Ryhmämatkan järjestää yksilö tai yritys, joka räätälöi matkan matkanjärjestäjän avustuksella ryhmän tarpeiden mukaan. Ryhmä koostuu palveluntuottajasta riippuen yleensä noin 10–20 henkilöstä. Matkustajia yhdistää yhteinen motiivi lähteä matkalle, joka voi olla matkan teema, heidän oma yhdistys tai vaikka yhteinen harrastus. (QA Research 2009, 3.)

Matkalle lähdettäessä tulee etukäteen miettiä haluaako matkustaa ryhmässä vai yksin. Päätös vaikuttaa matkan luonteeseen, sillä molemmista tavoista löytyy sekä hyviä että huonoja puolia. Yksin matkustaminen sopii enemmän seikkailunhaluisille ihmisille, se luo enemmän mahdollisuuksia tutkia ympäristöä ja tutustua uusiin ihmisiin. Ryhmässä matkustaminen on myös sosiaalista toimintaa ja niinpä se voi syventää ihmissuhteita ja tiivistää ryhmää entisestään. Kaikki ryhmän jäsenet kokevat samat asiat joten se luo yhteisiä kokemuksia joita muistella jälkikäteen. Ryhmämatkalle lähtemisen helppous houkuttaa monia, matkaajan ei tarvitse itse huolehtia järjestelyistä koska matkanjärjestäjä on etukäteen hoitanut kaiken valmiiksi. Silloin on oltava myös valmis maksamaan palveluista, ryhmämatkat tulevat usein kalliimmiksi kuin omatoimimatkailu, sillä ryhmämatka vaatii hyvän suunnitelman ja ammattilaiset toteuttamaan sen. Isossa ryhmässä liikkuminen voi olla ajoittain haastavaa, mutta välillä se myös palkitsee, sillä usein esimerkiksi nähtävyyksiin on mahdollista ostaa ryhmälippuja jotka etuoikeuttavat esimerkiksi jonojen ohittamiseen. Siinä on myös huonot puolensa, sillä ryhmämatkat ovat usein nopeatempoisia, jolloin yksin matkustaessa yleensä aikaa jää paremmin seikkailuille. Ryhmän mukana kulkee usein myös matkaopas jolta saa kullannarvoista tietoa nähtävyyksistä ja kohteesta, yleensä paikallisen näkökulmasta. (Pacsafe 2013.)



## **5 Edinburghin elämysmatkan kehittämisvaiheet**

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, kohderyhmä ja muuta matkan taustaa sekä kerrotaan siitä, miten matka käytännössä suunniteltiin.

### **5.1 Toimeksiantaja**

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimii Satakunnan sähköurakoitsijat ry, joka on Sähkö- ja teleurakoitsijaliitto STUL:n yksi 16 alueosastosta. STUL on sähköisen talotekniikan asiantuntija ja edunvalvoja. STUL liittää kaikki jäseneksi hakeutuvat yritykset talous-alueillaan toimivien alueosastojen jäseniksi ja liitossa onkin jo yli 3000 jäsenyritystä. (STUL 2016.)

Alueosastojen tehtävänä on edistää jäsenistönsä yhteistoimintaa ja auttaa jäseniään ammatin harjoittamiseen liittyvissä asioissa. Tehtäviään alueosasto hoitaa järjestämällä opinto- ja virkistysmatkoja sekä koulutusta jäsenyritysten johdolle ja henkilökunnalle. Alueosastot eivät harjoita liiketoimintaa eivätkä kerää omia pääomia, vaan sijoittavat toimintansa tuotot ja liitolta sekä muilta yhteistyökumppaneilta saamansa tuen toimintaan jäsenistönsä hyväksi. Liitto tukee alueosastojen toimintaa taloudellisesti ja vastaa usein kokouksien luennoitsijoiden ja kouluttajien kuluista. Toimintansa rahoittamiseksi alueosastot perivät jäseniltään vapaaehtoista kannatusmaksua. Osastot hinnoittelevat tuottamansa palvelut itse, joten useat alueosastojen tuottamat palvelut ovat halvempia kannatusmaksun maksaneille kuin muille jäsenille. Tapahtumiin ja matkoihin osallistumisen edellytyksenä on usein maksettu kannatusmaksu. (Reivolahti 13.10.2016.)

Satakunnan sähköurakoitsijat ry järjestää paikallista koulutusta asentajille ja liikkeenjohdolle ja organisoii erilaisia markkinointitapahtumia. Myös vapaa-ajan tapahtumat ja matkat kuuluvat osaston toimintaan. Varsinaisten jäsenten toimialaa ovat sähköurakointi, teleurakointi, verkostourakointi ja sähköinen kunnossapito. (Reivolahti 13.10.2016.)

### **5.2 Elämysmatkan taustaa**

Edinburghin elämysmatkan suunnittelu aloitettiin toukokuussa 2016. Projekti lähti käyntiin toimeksiantajan tarpeesta luoda alueosaston jäsenille ja heidän seuralaisilleen matka Edinburghiin syyskuussa 2016. Kyseessä on vuosittain järjestettävä alueosaston ulkomaille suuntautuva kesäkokousmatka, jossa matkakohde vaihtuu joka vuosi. Alueosaston hallitus valitsee kohteet hallituksen edustajien ehdottamista vaihtoehdoista, ja tänä vuonna eniten ääniä sai Edinburgh. Alueosaston aikaisempia ulkomaankohteita ovat olleet muun muassa Kööpenhamina, Rooma, Barcelona, Pariisi, Varsova, Wien ja Dublin.

Kesäkokousmatka on alueosaston kesällä järjestettävän kokouksen ympärille rakennettu matka, jossa pääpaino on matkalla toteutettavassa ammattiohjelmassa. Matkalla pidetään kokous, josta tehdään oma pöytäkirja, ja matkan päällimmäisenä tarkoituksena on tutustua paikalliseen sähköalan toimijaan tai liiton edustajaan. Ammattiohjelman ympärille on perinteisesti järjestetty tutustumista kohteeseen - sen nähtävyyksiin, ravintoloihin ja muihin palveluihin.

Aikaisempien vuosien matkat on varattu kokonaisuudessaan lentoineen, majoituksineen ja ohjelmineen matkatoimiston kautta. Myös tämän vuoden projektiin toimeksiantaja oli toukokuuhun mennessä tehnyt pohjatyön: matkasta oli päätetty kohde ja matkustusaika sekä varattu lennot ja hotelli. Lennot ja hotelli oli varattu matkatoimiston kautta, ja heidän kauttaan oli kysytty myös tarjoustä matkaohjelmasta. Matkaohjelma olisi tullut kuitenkin huomattavasti kalliimmaksi matkatoimiston kautta hankittuna, jolloin syntyi tarve etsiä edullisempia vaihtoehtoja. Opinnäytetyön kirjoittajat päättivät ottaa matkaohjelman luomisen opinnäytetyönsä toimeksiannoksi, jolloin alueosastolle ei aiheutuisi ylimääräisiä kuluja matkan suunnittelusta ja organisoinnista, ja näin matkan voisi myydä myös kohderyhmälle edullisemmin.

Kohderyhmänä opinnäytetyölle olivat matkalle ilmoittautuneet Satakunnan sähköurakoitsijoiden jäsenet ja heidän seuralaisensa. Ryhmä koostui kokonaisuudessaan 34 henkilöstä ja ryhmän ikähaarukka oli noin 45 – 70 vuotta. Koko ryhmä ei tällaisenaan ole matkustanut yhdessä, vaikka jonkin verran matkoille osallistuukin vuosittain samoja henkilöitä. Ilmoittautumiset kerättiin jo kesän alussa, jotta lennot, majoitukset ja muut varaukset voitaisiin tehdä tietyllä henkilömäärällä.

Matkan markkinointi ja ilmoittautumiset järjestyivät toimeksiantajan kautta. Matkaa markkinoitiin toimeksiantajan luomalla alustavalla matkaohjelmalla, jonka pohjalta opinnäytetyön kirjoittajat lähtivät ohjelmaa suunnittelemaan. Opinnäytetyön tekijät saivat paljon suunnitteluvapauksia, mutta kaikki päätökset tehtiin toimeksiantajan kanssa sähköpostin välityksellä. Matka Edinburghiin toteutettiin 8.-11.9.2016.

### **5.3 Suunnitteluprosessi**

Palautimme aiheanalyysimme toukokuussa 2016 ja tapasimme opinnäytetyönohjaajamme aloittaaksemme suunnitteluprosessin toimeksiannon saatuaamme. Ryhmän koko, matkan ajankohta ja matkakohde olivat jo tiedossa, ja lennot ja majoitus varattu, mikä helpotti meidän työtämme huomattavasti. Toimeksiantaja lähetti meille sähköpostilla mallin matkaoh-

jelman rungosta ja ohjeet siitä, mitä matkaohjelman tulisi pääpiirteittäin sisältää. Vaatimuksena oli sisällyttää matkaohjelmaan opastettu kiertoajelu, muutama nähtävyys ja yhteinen ruokailu, ja ammattiohjelma oli tarkoitus järjestää perjantaina. Ammattiohjelman lisäksi lentojen aikataulut ja hotellin sisään- ja uloskirjautumisajat olivat valmiiksi tiedossa, joten lähdimme rakentamaan ohjelmaa näiden ympärille. Näiden tietojen pohjalta loimme alustavan matkaohjelman, joka esiteltiin toimeksiantajan toimesta alueosaston hallituksen kokouksessa kesäkuussa 2016. Alustava matkaohjelma sisälsi suunnitelman siitä, mitä tapahtuisi mihinkin aikaan, mutta vielä tässä vaiheessa mitään varauksia ei ollut tehty. Saimme hallitukselta kommentteja ja ideoita alustavaan matkaohjelmaan liittyen. Muutoksia tuli torstain lounaan ja kiertoajelun aikatauluihin, ja The Royal Yacht of Britannia siirrettiin lauantailta sunnuntaille. Vielä tässä vaiheessa STUL:n oli määrä järjestää ammattiohjelman sisältö, paikka ja kuljetukset, ja ryhmä oli sitä mieltä, että Edinburghin linnaan mennään porukalla. Hallitus merkitsi alustavaan matkaohjelmaan myös erilliset budjetit opaspalvelusta, kuljetuksista sekä ruokailuista, joiden avulla meidän oli helpompi kartoittaa sitä, minkälaista tasoa toimeksiantaja ravintoloilta toivoi.

Kokouksen jälkeen lähdimme tutustumaan Edinburghin palvelutarjontaan laajemmin. Tutustuttuamme kuulumme hyvästä paikallisesta matkaoppaasta, ja hänestä löytyi paljon tietoa myös hänen omien nettisivujensa ja muutaman opaskierroksia esittelevän YouTube – videon kautta. Oppaan varasimme matkan ensimmäiselle päivälle heinäkuun 2016 alussa. Ryhmän kielitaitotason perusteella parempi vaihtoehto olisi ollut suomalaisen oppaan järjestäminen, mutta tällöin opas olisi pitänyt tuoda Suomesta tai Englannin puolelta, jolloin oppaan hinta olisi kohonnut huomattavasti yli budjetin. Toimeksiantajan kanssa yhteistyössä päädyttiin näin paikallisen oppaan varaamiseen. Matkaoppaan kautta järjestyi myös kuljetus, sillä oppaalla oli tapana käyttää tiettyä yhtiötä kiertoajeluillaan. Otimme yhteyttä tähän nimenomaiseen kuljetusyhtiöön (Bay Travel) ja heidän kauttaan saimme varattua kuljetuksen kiertoajeluineen lentokentältä hotellille torstaiksi, hotellilta ammattiohjelmaan ja sieltä suoraan lounasravintolaan perjantaiksi ja hotellilta The Royal Yacht of Britannia -laivaan ja sieltä lentokentälle sunnuntaiksi.

Matkaoppaalla oli myös paljon hyviä ehdotuksia erilaisiin ravintoloihin liittyen. Saimme oppaalta listan hyvistä ravintoloista heinäkuussa 2016. Tarkoituksena oli järjestää matka kohtuullisella budjetilla, joten hintataso ei saanut nousta kovin korkeaksi eikä etäisyys hotellista saanut olla kovin pitkä. Halusimme myös sisällyttää ruokailuihin perinteistä skotlantilaista ruokaa. Otimme selvää oppaan vinkkaamista ravintoloista ja otimme yhteyttä nettisivujen välityksellä kysyäksimme pöytävarauksista. Vertailimme menujen kiinnostavuutta, hintatasoja ja arvioita Tripadvisorissa, Google Mapsissa sekä ravintoloiden omilla nettisivuilla. Ryhmän suuri koko aiheutti haasteita, sillä monessa ravintolassa ei ollut resursseja

ottaa yli kolmenkymmenen hengen ryhmää vastaan. Osa ravintoloista ei vastannut ollenkaan yhteydenottopyyntöihin, mutta saimme kuitenkin lopulta kohderyhmällemme erinomaiset ravintolat valittua.

Olimme kuulleet paljon hyvää The Whisky Experience -kokemuksesta opinnäytetyöohjaajaltamme sekä matkaoppaaltamme. Tämän viiden tähden vierailukeskuksen nettisivut tekivät vaikutuksen ja aikaisemmat vierailijat olivat kuvailleet kokemusta Tripadvisorissa matkojensa yhdeksi kohokohdaksi antaen tälle 4.5 tähteä. Viski on tärkeä osa skotlantilaista perinnettä ja koimme vierailun viskiin liittyvässä kohteessa olevan kohderyhmällemme ehdoton, joten päätimme sisällyttää kokemuksen matkaohjelmaamme. Iltaan kuului ensin Silver tour -kierros ja yhden viskin maistelu sekä kolmen ruokalajin illallinen kuulusassa Amber -ravintolassa. Kävimme asiakaspalvelijan kanssa sähköpostiviestein pitkää keskustelua illallisen varaamisesta. Kommunikointi oli melko haastavaa ja hidasta, sillä The Whisky Experiencen asiakaspalvelijat unohtelivat päivämääriä, kellonaikoja ja loimailivat kahteen kertaan sähköpostien välissä. Elokuussa 2016 Satakunnan Sähköura-koitsijoiden hallitus kokousti toisen kerran, ja tällöin he päättivät mieluisat ruokalajit, jotka olimme saaneet sähköpostitse The Whisky Experiencen edustajalta. Valintojen jälkeen varauksen tekijä huomasi kuitenkin, että lista oli viime vuodelta ja valinnat piti päivittää. Juuri ennen matkaa saimme kuitenkin kaiken varattua ja illallinen oli lopulta hyvin onnistunut. Toimeksiantaja vastaanotti laskun illallisesta elokuussa 2016, jolloin he maksoivat puolet ja puolet vasta paikanpäällä.

Matkaohjelmaa laatiessamme kesäkuussa 2016 kyselimme pakollisista nähtävyyksistä tutuiltamme, jotka ovat asuneet tai käyneet Edinburghissa aikaisemmin. Monella matkailusivustolla, muun muassa Tripadvisorissa, Pienen Matkaoppaan sekä Rantapallon sivuilla mainittiin Edinburghin linna ja tuttujen mukaan siellä kannattaa ehdottomasti vierailla sen historian, merkittävyyden ja näyttävyys takia. Olimme aktiivisesti yhteydessä toimeksiantajaan ja halusimme kuulla myös heidän mielipiteitään nähtävyyksiin ja aktiviteetteihin liittyen.

Osaksi matkaohjelmaa pääsi myös The Royal Yacht Britannia, joka oli myös yksi suosituimpia kohteita Edinburghissa edellä mainittujen matkailusivustojen ja arvosteluiden perusteella. The Royal Yacht Britannia on Britannian kuningasperheen entinen huvijahti, joka oli perheen käytössä yli 40 vuotta heidän matkoillaan ympäri maailmaa. Kuningasperhe on erittäin tärkeässä osassa koko Iso-Britanniassa, ja jahtiin tutustumalla pääsee kurkistamaan heidän elämäänsä ja elintapoihin ja samalla maan historiaan. Paikanpäällä toimii myös ravintola, jossa pääsee kokemaan aidon iltapäiväteetien kuninkaallisten tapan.

Matkaohjelman valmistuttua elokuussa 2016, aloitimme kohdeoppaan kirjoittamisen. Halusimme koota tiiviin, mutta informatiivisen tietopaketin matkakohteesta. Teimme siitä mielenkiintoisen lisäämällä kuvia ja hyödyllistä faktaa kohteesta sekä kertomalla nähtävyyksien historiasta. Kohdeopas sisälsi matkaohjelman, ravintolat, joista oli varattu ruokailut sekä kartat valittuihin kohteisiin. Kohdeoppaasta tehtiin A5 -kokoinen lehtinen paino- ja tulostuspalveluja tarjoavan Sata-Serin liikkeessä. Tapasimme ohjaajamme syyskuussa 2016 varmistaaksemme kohdeoppaan riittävyuden ja saadaksemme mielipiteitä matkaohjelmasta. Teimme palautelomakkeen matkan arviointia varten ja lähetimme sen eteenpäin toimeksiantajalle, joka voisi sen jakaa paluulennolla takaisin Helsinkiin. Kohdeopas jaettiin matkustajille ryhmän kokoonnuttua lentokentälle.

Ennen matkaa syyskuussa 2016 lähetimme matkan toteutuksesta paikan päällä huolehtivalle ryhmänjohtajalle sähköpostilla tarkempaa tietoa siitä, miten toimia matkalla ja siitä, mitä hänen olisi hyvä tietää eri kohteista, matkareiteistä ja paikan päällä maksettavista maksuista (Liite 1.). Lähetimme hänelle varmuuden vuoksi myös matkaoppaan ja linja-autonkuljettajan sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot, jotta ryhmänjohtaja saisi heihin yhteyden, mikäli he eivät ole oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Tarkensimme myös liikkumisohteita: esimerkiksi The Royal Yacht Britanniaan kerroimme tarkat reittiohjeet kauppakeskuksen kautta. Teimme opinnäytetyöprosessin etenemisen seuraamisen helpottamiseksi taulukon (Kuvio 4).

Kuvio 4. Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Aiheanalyysin palautus	toukokuu 2016
Tapaaminen ONT- ohjaajan kanssa	toukokuu 2016
Alustavan matkaohjelman laatiminen	kesäkuu 2016
Satakunnan sähköurakoitsijoiden kokous	kesäkuu 2016
Kuljetuksen & matkaoppaan varaus	heinäkuu 2016
Satakunnan sähköurakoitsijoiden kokous	elokuu 2016
Valmis matkaohjelma	elokuu 2016
Kohdeoppaan kirjoittaminen	elokuu 2016
Tapaaminen ONT- ohjaajan kanssa	syyskuu 2016
Matka Edinburghiin	syyskuu 2016
Seminaari	lokakuu 2016
Kypsyysnäyte	marraskuu 2016

#### 5.4 Matkan kustannukset

Alla on kustannustaulukko (taulukko 2) matkaohjelmaan kuuluvien kohteiden ja kohdeoppaan kuluista. Näitä kuluja olivat linja-autokuljetukset, opaspalvelu, ravintolat, The Scotch

Whisky Experiencen Silver tour –kierros, The Royal Yacht of Britannia ja kohdeoppaan sidontakulut. Luvut kuvaavat kaikkien 34 matkustajan kustannuksia. Kaikista matkaohjelman kohteiden ja kohdeoppaan kuluista kertyi yhteensä 6862,53 euroa, eli henkilöä kohden 201,84 euroa. Näiden lisäksi matkaan kuuluvia kuluja olivat matkatoimiston kautta varatut lennot ja hotelli, jotka olivat yhteensä 900 euroa/henkilö. Näiden kulujen perusteella matkan hinnaksi muodostui 1150 euroa/hlö.

Taulukko 2. Kesäkokousmatkan 8.-11.9.2016 kustannukset

	Matka pvm	Punta	Euro	Pankkikulut	Maksettu
Linja-auto-kuljetukset	8.9. & 11.9.	650	783,71	6,75	790,46
	9.9.	270	320,69	6,75	327,44
Opas	8.9.	190	234,95	6,75	241,70
Ravintola Howies	8.9.	575,75	686,83	6,75	693,58
Ravintola Maxies	9.9.	474,30	570,10		570,10
The Scotch Whisky Experience	9.9.	443,70	532,40	6,75	539,15
Ravintola Amber	9.9.	1079,45	1286,07	6,75	1292,82
Ravintola First Coast	10.9.	935	1115,06	6,75	1121,81
Ravintola Apex City of Edinburgh	11.9.	508,30	610,18	6,75	616,93
The Royal Yacht of Britannia	11.9.	459	550,19	6,75	556,94
Sata-Seri Oy /kohdeoppaan sidonta			111,60		111,60
<b>Yhteensä</b>		5585,50	6801,78	60,75	<b>6 862,53</b>

Toimeksiantaja oli selvittänyt keväällä 2016 matkatoimistojen hintoja erilaisille palveluille. Ensimmäisen päivän englanninkielisen oppaan ja kuljetuksen palvelut olisi matkatoimiston

kautta saanut edullisimmillaan 22 eurolla/hlö, mitkä saatiin opinnäytetyöntekijöiden järjestäminä noin 19 eurolla/hlö. Suomalaisen oppaan palvelut olisivat kustantaneet erään matkatoimiston mukaan noin 475 euroa/päivä, minkä lisäksi oppaalle olisi tullut maksaa matkat Englannista Edinburghiin sekä yhden yön majoitus, joten päädyimme toimeksiantajamme kanssa noin 240 euroa kustantavaan paikalliseen oppaaseen. Matkatoimistojen ehdottamien ruokailujen hinnat olivat yleisesti 40 euroa/hlö kahden ruokalajin menulta ja 60 euroa/hlö kolmen ruokalajin menulta. Tämän matkaohjelman ruokailut sisälsivät kaikki kolmen ruokalajin menun ja kustansivat paikasta riippuen noin 17 – 38 euroa/hlö. Matkatoimiston kautta myös pelkkä linja-autokuljetus hotellilta lentokentälle olisi maksanut edullisimmillaan 375 euroa/ryhmä. Suunnilleen samaan hintaan saimme Bay Travelin kautta kuljetuksen hotellilta The Royal Yacht of Britannia –laivaan, ja kierroksen jälkeen lentokentälle, jolloin matkustajilla oli mahdollisuus jättää matkalaukut ryhmää odottamaan jääneeseen linja-autoon Britannia –laivan kierroksen ajaksi. Muun muassa näiden tietojen perusteella on selvästi havaittavissa, että onnistuimme edullisempien vaihtoehtojen löytämisessä kuitenkin laadusta tinkimättä.

## 6 Matkaohjelman kuvaus ja palaute

Tässä kappaleessa kuvataan valmis matkaohjelma sekä avataan matkustajien matkasta antamaa palautetta.

### 6.1 Matkaohjelma

Neljän päivän mittaisella matkalla ryhmän jäsenet pääsivät tutustumaan Edinburghin kaupunkiin, erilaisiin nähtävyyksiin ja ravintoloihin. Opinnäytetyön kirjoittajat suunnittelivat matkalle kohdeoppaan, joka sisältää monipuolisesti informaatiota Edinburghin nähtävyyksistä, kulttuurista, ostoksista, kulkuyhteyksistä ja muista oleellisista kaupunkiin ja maahan liittyvistä asioista. Matkaohjelma (Liite 2.) on osa kohdeoppaan informaatiota, ja se sisältää aikataulujen lisäksi reittiohjeet ravintoloihin sekä kaksi lounaslistaa, joihin voi tutustua jo etukäteen. Matkan hintaan kuului koko matkaohjelman sisältö: lennot, linja-autokuljetukset, hotelli, ruokailut, ammattiohjelma, The Scotch Whisky Experience ja The Royal Yacht of Britannia. Ryhmänjohtajana matkalla toimi henkilö, joka on myös aikaisemmilla liiton matkoilla ottanut vastuun ryhmänjohtamisesta. Matka Edinburghiin toteutettiin 8.-11.9.2016.

Matkan ensimmäisenä päivänä ryhmä kokoontui Helsinki – Vantaan lentoasemalle, jossa matkustajille jaettiin lentoliput ja matkaohjelman sisältämä kohdeopas. Lento lähti klo 8.30 aamulla ja oli perillä Edinburghin lentoasemalla paikallista aikaa klo 9.10. Matkaopas Kirsten Griew oli kentällä ryhmää vastassa ja ohjasi heidät linja-autolle. Matka jatkui linja-autolla kohti Edinburghin keskustaa, johon on noin 13 kilometrin matka. Matkan aikana matkustajat näkivät upeita maisemia, arkkitehtuuria, keskiaikaista vanhaa kaupunkia sekä nähtävyyksiä, ja matkaopas avasi Edinburghin kohdetietoa monen vuoden oppaan kokemuksellaan. Kiertoajelun jälkeen linja-auto jätti matkustajat hotellin, keskeisellä sijainnilla sijaitsevan Apex City Hotel of Edinburghin eteen ja ryhmällä oli mahdollisuus viedä matkalaukut ja ylimääräiset tavarat hotellin säilytykseen. Matka jatkui oppaan johdolla lähellä sijaitsevaan Howies – ravintolaan, josta oli jo ennakoon varattu alkuruoka kaikille. Hotellin sisäänkirjautuminen alkoi klo 15.00, minkä jälkeen matkustajilla oli loppuilta vapaata aikaa.

Toisena päivänä Satakunnan sähköurakoitsijaliiton jäsenet lähtivät linja-autolla ammattiohjelmaan, joka toteutettiin noin puolen tunnin linja-automatkan päässä kaupungista. Ammattiohjelmasta huolehti SELECT, sähköalan paikallinen toimija. Tällä välin seuralaisilla oli vapaa-aikaa. Klo 13.00 linja-auto vei ammattiohjelmaan osallistuneet takaisin kau-



punkiin ja suoraan lounaspaikan, Maxies Bistron eteen. Kohdeoppaaseen oli liitetty Maxies Bistron lounaslista, jotta matkustajat voivat tutustua lounasvaihtoehtoihin jo etukäteen. Lounaan jälkeen oli hetki vapaa-aikaa, minkä jälkeen ryhmä tutustui The Scotch Whisky Experience:n viiden tähden vierailukohteeseen. The Scotch Whisky Experience on tunnettu erityisesti sen maailman suurimmasta skotlantilaisten viskien valikoimastaan. Vierailukohteessa matkustajat tutustuivat viskin historiaan virtuaalisen Silver tour – kierroksen avulla, ja kierroksen päätteeksi sai halutessaan maistaa yhtä viskiä erilaisista vaihtoehtoista valikoiden. Kierroksen ja maistelujen jälkeen ryhmä siirtyi vierailukohteen ravintolan puolelle, jossa heille oli räätälöity oma kolmen ruokalajin menu.

Kolmantena päivänä oli runsaasti vapaa-aikaa käydä tutustumassa Edinburghiin omin päin. Illaksi oli varattu illallinen First Coast –nimisestä ravintolasta klo 17.30 – 20.00 väliseksi ajaksi. Illallinen sisälsi kolmen ruokalajin menun tunnelmallisissa puitteissa.

Sunnuntaina uloskirjautuminen oli klo 12.00, ja matkustajat saivat halutessaan jättää laukunsa hotellin säilytykseen. Ryhmä lounasti hotellin omassa ravintolassa klo 12.15. Linja-auto nouti ryhmän hotellin edestä klo 13.00 ja matka jatkui kohti Leithin satamakaupungin osaa, jossa matkustajat pääsivät tutustumaan aikaisemmin 44 vuotta kuningasperheen käytössä olleeseen The Royal Yacht Britannia – huvijahtiin. Liput laivaan noudettiin Ocean Terminal –ostoskeskuksen toisesta kerroksesta. Paluu linja-autolle oli klo 15.30 ja tästä matka jatkui Edinburghin lentoasemalle ja sieltä lennolla takaisin Helsinkiin.

## **6.2 Palaute**

Paluulennolla matkustajilta kerättiin palautetta palautelomakkeella (Liite 3.). Palautelomakkeella selvitettiin matkan eri osa-alueiden onnistumista. Palautteen tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten opinnäytetyön tekijät onnistuivat matkaohjelman suunnittelussa. Koska opinnäytetyön tekijät eivät itse osallistuneet matkalle, on palautteen avulla mahdollista kuulla, miten ohjelma toimi käytännössä.

Palautetta kerättiin palautelomakkeella, jossa oli sekä avoimia että asteikolla arvioitavia kysymyksiä. Henkilökohtaisten haastattelujen avulla saataisiin toteutumisesta tietoa parhaiten, mutta välimatkoista ja aikatauluista johtuen tämä vaihtoehto ei ollut mahdollinen. Paluulennolla täytetty kyselylomake oli myös paras tapa saada palautetta mahdollisimman monelta matkalla olijalta, sillä jälkeinpäin palautteita voi olla hankalampi saada. Tällä tavalla palautetta antoikin 31 ihmistä 34:stä, ja tämä vastausprosentti antaa laajan kuvan siitä, miten matka on matkustajien mielestä onnistunut.

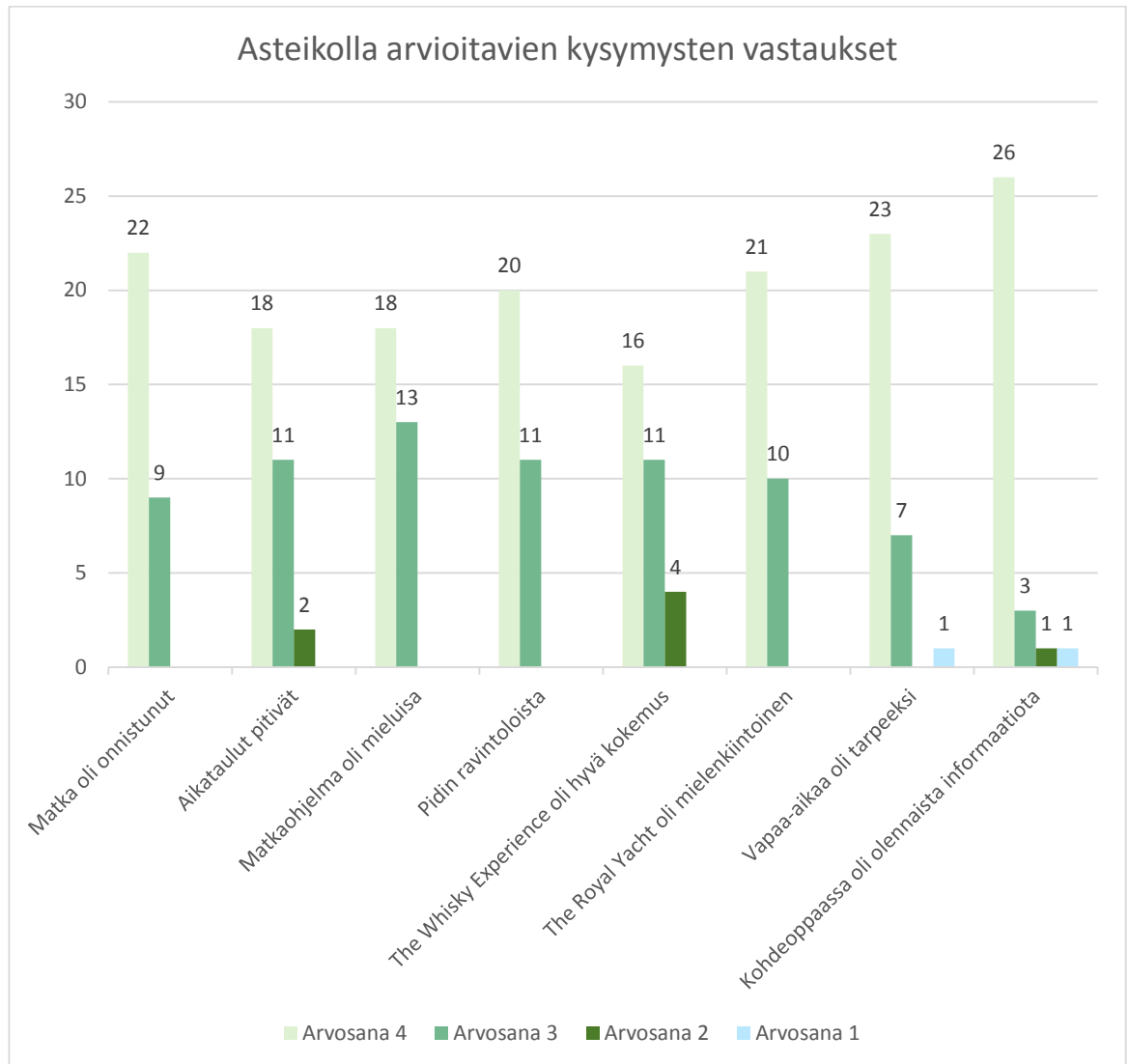
Ensimmäisillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan vastaajan taustatietoja. Näitä kysymyksiä olivat sukupuoli, onko vastaaja käynyt Edinburghissa aikaisemmin ja monellako alueosaston matkalla hän on aikaisemmin ollut mukana. Tämän jälkeen selvitettiin avoimella kysymyksellä sitä, miten vastaaja arvioisi matkan onnistumista alueosaston aikaisempiin matkoihin verrattuna. Toisena avoimena kysymyksenä kysyttiin sitä, mikä matkassa oli vastaajan mielestä parasta. Seuraavana oli erilaisia asteikolla 1 (huono) – 4 (hyvä) arvioitavia kysymyksiä. Kysymykset koskivat matkan onnistumista, aikataulujen pitävyyttä, ravintoloita, vapaa-aikaa, kohdeoppaan infon oleellisuutta ja sitä, olivatko matkaohjelma, The Scotch Whisky Experience ja The Royal Yacht Britannia mieluisia. Lopussa oli vielä avoin vapaa-sana, jolla kartoitettiin sitä, olisiko näiden kysymysten lisäksi vielä jotakin, mitä opinnäytetyöntekijöiden olisi hyvä matkasta tietää.

Kyselylomakkeen suunnittelussa pidettiin tärkeänä sen helppoa ja nopeaa vastaamista-paa, jotta kyselyn vastaamisprosentti olisi suurempi. Toimeksiantaja halusi kyselyn mahtuvan yhdelle A4 – kokoiselle paperille, joten alkuperäistä hieman yli A4 – kokoista kyselylomaketta tuli hieman tiivistää.

Kysely jaettiin kaikille 34 osallistujalle ja vastauksia tuli yhteensä 31, mikä on vastausprosenttina erinomainen. Vastauksista 16 saatiin miehiltä ja 15 naisilta. Vastaajista kukaan ei ollut käynyt Edinburghissa aikaisemmin. Osallistujat olivat osallistuneet aikaisemmille alueosaston matkoille hyvin vaihtelevasti, sillä jollekin tämä matka oli ensimmäinen ja jollekin kahdeskymmenesviides. Naisten keskiarvoksi aikaisemmista matkoista muodostui 9,6 ja miesten 10,5 kertaa.

Asteikolla arvioitavien kysymysten vastaukset on selkeyttämisen vuoksi avattu alla olevaan taulukkoon (taulukko 3). Matkan onnistuminen sai 22 vastaajalta arvosanan neljä ja yhdeksältä vastaajalta arvosanan kolme. Aikataulujen pitävyys sai 18 vastaajalta arvosanan neljä, 11 vastaajalta arvosanan kolme ja kahdelta vastaajalta arvosanan kaksi. Matkaohjelman mieluisuus sai 18 vastaajalta arvosanan neljä ja 13 vastaajan arvosanan kolme. 20 vastaajista arvioi ravintolat arvosanalla neljä ja 11 vastaajista arvosanalla kolme. The Scotch Whisky Experience oli 16 vastaajan mielestä arvosanan neljä arvoinen, 11 vastaajan mielestä arvosanan kolme arvoinen ja neljän vastaajan mielestä arvosanan kaksi arvoinen. The Royal Yacht of Britannia sai 21 vastaajalta parhaan arvosanan ja 10 vastaajista arvioi sen toiseksi parhaimman arvosanan mukaan. Vapaa-aikaa oli tarpeeksi 23 vastauksen mukaan, seitsemän vastaajista antoivat arvosanan kolme ja yhdessä palautteessa arvosana oli yksi. Kohdeoppaassa oli oleellista informaatiota 26 vastaajan mielestä, kolmessa palautteessa arvosana oli kolme, yhdessä kaksi ja yhdessä yksi.

Taulukko 3. Asteikolla arvioitavien kysymysten vastaukset (arvosana 4 hyvä – arvosana 1 huono).



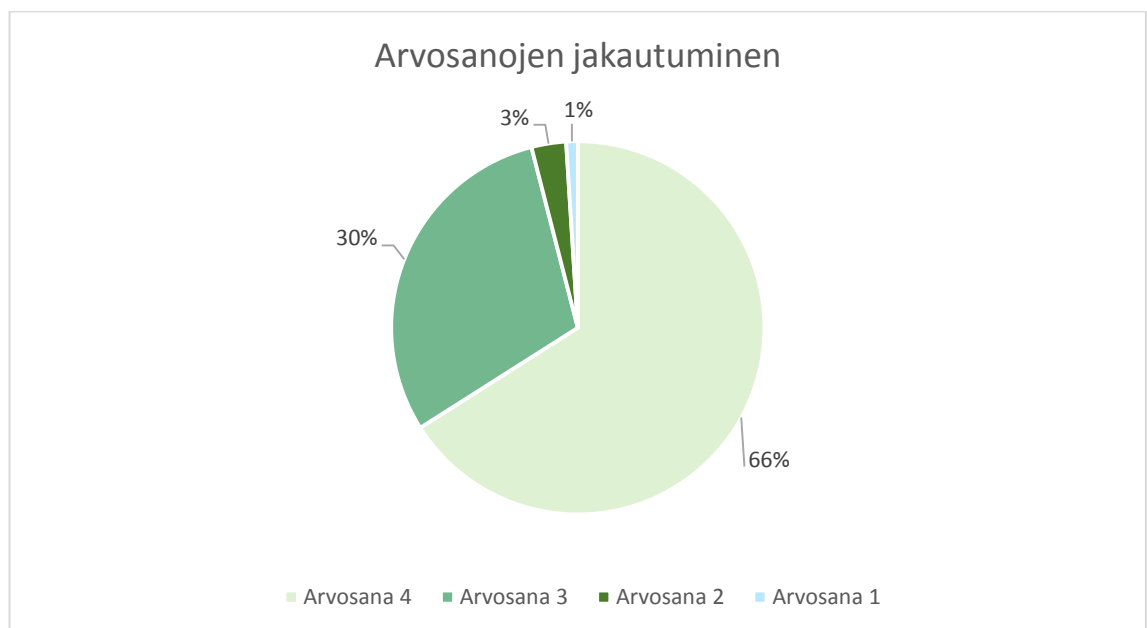
Parasta matkassa oli monen vastaajan mielestä matkakohde itsessään, hotellin sijainti ja sopiva määrä vapaa-aikaa. Muutamissa kommentteissa keuhuttiin säätä, matkaohjelmaa, aikataulujen pitävyyttä, opasta, bussikuljetusta, ruokaa ja matkaseuraa. Yksittäisiä kehuja tuli kaupungin rakennuksista, kaupungin sijainnista ja nähtävyyksistä, rennosta elämänmenosta ja ystävällisestä ja kohteliaasta palvelusta ja siitä, että itse sai vain nauttia matkasta, eikä tarvinnut itse huolehtia mistään. Parasta matkassa olivat yksittäisten vastaajien mielestä myös The Scotch Whisky Experience, The Royal Yacht of Britannia sekä kaupungin olutpubit.

Suurin osa vastaajista kertoi sekä tämän että aikaisempien matkojen onnistuneen yhtä hyvin. Muutamassa palautteessa keuhuttiin matkaa erinomaiseksi, ja yhdessä palautteessa kerrottiin matkan olevan parhaiten järjestetty. Parissa palautteessa vertailukohtia ei ollut

tai viimeisestä matkasta oli paljon aikaa, mutta molemmissa tämä matka arvioitiin onnistuneeksi. Yksittäisiä kommentteja tuli siitä, että aikataulut pitivät viimeistä päivää lukuun ottamatta, ruokailupaikat ja ruoka olivat hyviä ja kaikki osa-alueet toimivat. Lisäksi yksittäisissä palautteissa olisi kaivattu suomalaista opasta, tiiviimpää ohjelmaa, seuralaisille omaa ohjelmaa ammattiohjelman ajaksi ja yhden ruokailun poisjättämistä. Yhdessä palautteessa ravintoloiden annokset arvioitiin liian suuriksi.

Vapaa sana – osiossa keuhuttiin hyvällä sijainnilla ja kävelymatkan päässä olevaa hotellia ja ravintoloita. Yhdessä palautteessa kerrottiin, että oli mukavaa, kun lähtöpäivän ruokailu oli omassa hotellissa. Kohdeopas sai paljon positiivista palautetta ja yhdessä palautteessa luki, että kohdeopas oli ”selkeä ja tehdyn näköinen.” Samassa palautteessa luki myös: ”Näkyi selvästi, että järjestelyjen eteen on tehty hyvää työtä.” Useassa palautteessa myös kiitettiin opinnäytetyöntekijöitä matkan järjestämisestä. Palautteista selvisi, että monet olisivat kaivanneet suomenkielistä opasta. Yhdessä palautteessa luki myös, että perjantain ruokailut olivat turhan lähellä toisiaan.

Palautteiden kautta saimme paljon informaatiota siitä, miten matka oli käytännössä onnistunut. Palautteiden perusteella voidaan todeta, että matka onnistui kokonaisuudessaan varsin hyvin ja matkalla olijat olivat suurilta osin tyytyväisiä matkaan. Alla olevasta kuvio-osta (kuvio 5) nähdään, miten asteikolla arvioitavien kysymysten arvosanat jakautuivat. Annetuista arvosanoista 66 prosenttia koostui arvosanasta neljä, 30 prosenttia arvosanasta kolme, kolme prosenttia arvosanasta kaksi ja yksi prosentti arvosanasta yksi.



Kuvio 5. Asteikolla arvioitavien kysymysten vastausten prosenttiluvut (Arvosana 1 huono – arvosana 4 hyvä)

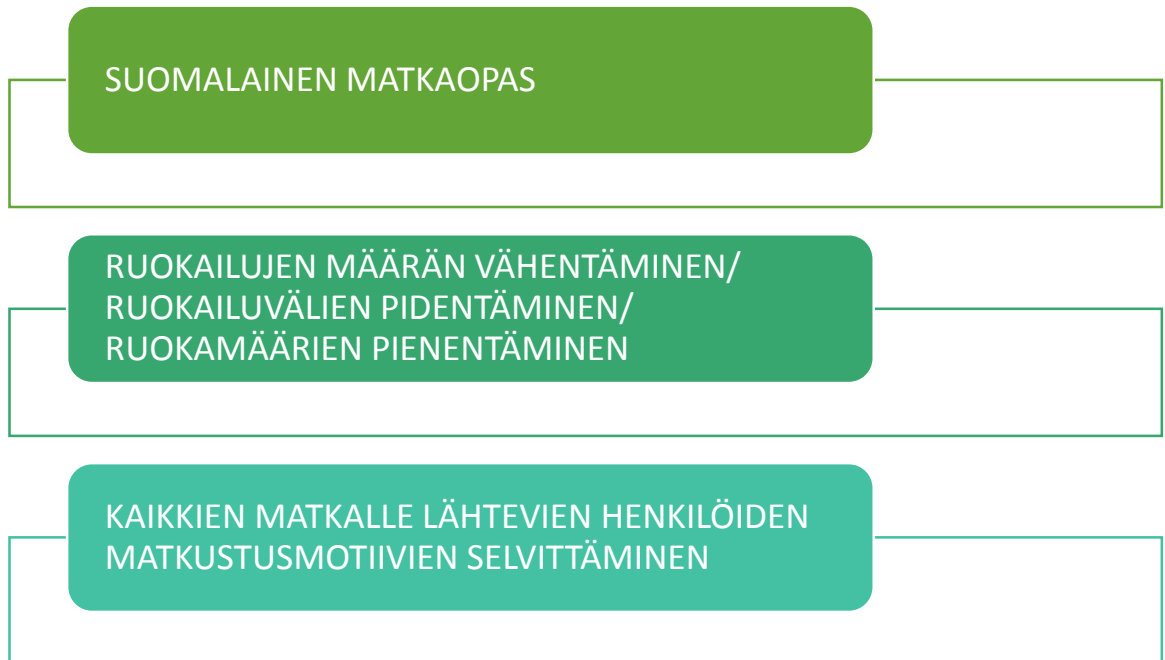
### 6.3 Kehittämisideoita

Palautteiden perusteella suurimmiksi kehittämisideoiden kohteiksi muodostuivat suomalainen matkaopas sekä ruokailupaikkojen määrä, ruokailujen aikataulutus tai ruokamäärien pienentäminen. Monesta vastauksesta kävi ilmi, että suomalainen matkaopas olisi ollut tarpeen. Matkan suunnitteluvaiheessa opinnäytetyön tekijät kartoittivat oppaiden tilanteen Edinburghissa ja selvisi, että suomalaisia oppaita ei Edinburghista löydy. Ainoa vaihtoehto olisi ollut tuoda opas Suomesta tai Englannin puolelta, mikä olisi kummassakin tapauksessa tullut hyvin kalliiksi, ja tästä syystä opinnäytetyöntekijät päätyivät toimeksiantajan kanssa yhteistyössä valitsemaan paikallisen oppaan. Mikäli kustannukset eivät olisi vaikuttaneet oppaan valintaan, matkustajien kielitaitotaso olisi selvitetty tarkemmin, ja opas valittu selvitysten kautta saatujen tulosten perusteella.

Toinen vallitseva kehitysidea olisi vähentää ruokailujen määrää matkalla, pidentää ruokailujen välejä tai pienentää lounasruokailujen ruokamääriä. Muun muassa perjantaina lounaan ja illallisen välillä oli hieman alle viisi tuntia väliä. Teoriassa tämä kuulostaa sopivalta aterioväliltä, mutta käytännössä ruoan saaminen kestää aina ison ryhmän kanssa jonkin aikaa ja kävi myös ilmi, että valittujen ruokapaikkojen annokset olivat suhteellisen suuria, jolloin nälkä ei osalla matkustajista ehtinyt syntyä seuraavaan ruokailuun mennessä. Toimeksiantajan toivomusten mukaan varattu määrä ravintoloita olisi voinut kuitenkin olla sopiva, mikäli ruokailuvälit olisivat olleet pidemmät. Tämä olisi ollut kuitenkin vaikea toteuttaa tällä matkalla, sillä esimerkiksi perjantain ammattiohjelma loppui vasta klo 13 ja Amber –ravintolan ruokailua ei voitu ravintolan puolesta toteuttaa myöhempään. Paras vaihtoehto olisi kuitenkin pienentää lounasruokailujen ruokamääriä. Muun muassa perjantain lounaspaikasta olisi voitu varata ryhmälle kolmen ruokalajin menun sijasta vain pääruoka.

Palautteista selvinneiden kehittämisideoiden lisäksi yksi kehittämisidea voisi olla kaikkien matkalle lähtevien henkilöiden matkustusmotiivien selvittäminen. Alueosaston matkojen matkaohjelma on perinteisesti tilattu matkatoimiston kautta, ja matkaohjelman sisällöstä on päättänyt alueosaston hallitus. Matkustajien tyytyväisyyttä matkaan lisäisi huomattavasti se, että matkustusmotiveja kartoitettaisiin hallituksen lisäksi myös kaikilta matkalle lähteviltä henkilöiltä. Hallitukseen kuuluu vain pieni osa itse matkalle lähtevistä henkilöistä, eikä kaikkien matkustajien ääni tule näin kuuluviin. Matkustusmotiveja voisi selvittää sähköpostin kautta lähetettävällä kyselylomakkeella, jossa voitaisiin kysyä esimerkiksi sitä, minkälaisiin kohteisiin matkalle lähtevät henkilöt ovat kiinnostuneita tutustumaan, minkälainen olisi heidän mielestään elämyksellinen matka ja minkälaisia kiinnostuksen kohteita heillä on. Muutamaa kuukautta ennen matkaa matkalle lähtevillä ei kuitenkaan välttämättä

ole paljoakaan tietoa tulevasta kohteesta, joten kyselyä varten olisikin hyvä myös luoda lyhyt kohde-esittely, josta vastaajien olisi helppo ja nopea poimia omat kiinnostuksen kohteensa. Kun kohdetietoa on hieman avattu ja vastaajat tietävät, mitä haluavat kohteessa tehdä, pitävät kyselyn vastaukset mitä luultavimmin paremmin paikkansa. Alla on esitetty kehittämisideoita seuraaville ulkomaanmatkoille (kuvio 6).



Kuvio 6. Kehittämisideoita alueosaston seuraaville ulkomaanmatkoille

## 7 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää elämyksellinen kesäkokousmatka Skotlannin Edinburghiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimivat Satakunnan Sähköurakoitsijat ry. Kyseessä oli liiton vuosittainen kesäkokousmatka, jonka kohde vaihtelee vuosittain. Tänä vuonna kohteeksi valittiin Edinburgh. Yleensä liiton järjestämät matkat ovat varattu kokonaan matkatoimiston kautta, mutta tällä kertaa matkan hinta olisi noussut niin korkeaksi, että päätettiin miettiä edullisempia vaihtoehtoja. Vain lennot ja majoitus varattiin matkatoimiston kautta ja opinnäytetyön tekijät saivat toimeksiannon matkaohjelman suunnitteluun.

Ryhmämatka Edinburghiin järjestettiin 8-11.9.2016. Ryhmä koostui 34 jäsenestä, ikähaarukaltaan 45–70 vuotta. Opinnäytetyön tekijät olivat vastuussa matkaohjelman laatimisessa. Halusimme luoda elämyksellisen kesäkokousmatkan ryhmälle ja pyrimme sisällyttämään matkaohjelmaan monipuolista ohjelmaa. Ryhmä pääsi tutustumaan Edinburghin historiaan vierailemalla Edinburghin linnassa, kulttuuriin the Royal Yacht Britannia- laivassa ja ruokaan sekä viskiin valitsemissamme ravintoloissa ja The Whiskey Experience- illallisella. Näin ryhmä sai kokonaisvaltaisen kuvan tästä kauniista kaupungista.

Saimme melko paljon vapauksia matkaohjelmaa koskien, sillä saimme alueosastolta vain muutaman vaatimuksen, jonka tuli tapahtua matkan aikana. Hyväksytimme kaikki ideamme kuitenkin toimeksiantajallamme ja kysimme mielipiteitä ohjaajaltamme. Saimme paljon ideoita kohteessa matkaoppaana toimineelta Kirsten Griew:ltä sekä kohteessa asuvilta tai siellä käyneiltä tuttavilta.

Opinnäytetyön suurimmiksi haasteiksi koituivat sähköinen kommunikointi sekä ajanpuute. Kaikki kommunikointi opinnäytetyöntekijöiden ja toimeksiantajan välillä tuli hoitaa sähköisesti, sillä toimeksiantaja ja opinnäytetyöntekijät asuvat eri paikkakunnilla, jolloin välimatkat ovat pitkiä, joten mahdollisuutta tapaamiseen ei ollut. Kaikki varauksiin liittyvät asiat tuli hoitaa sähköpostitse tai Edinburghiin soittamalla. Kommunikointi oli ajoittain hidasta ja väärinymmärryksiä varauksia tehdessä tuli jonkin verran. Matkaohjelmaa laatiessa tuli melko kiire, sillä tekemistä olikin yllättävän paljon ja tekeminen oli hidasta. Aikaa tulisi varata paljon järjestettäessä matkaa näin isolle ryhmälle.

Matkan aikana suurempia ongelmia ei ilmennyt. Jälkeenpäin matkustajat olisivat toivoneet mukaansa suomalaista matkaopasta, mutta pitääksemme matkan hinnan alhaisena paikallinen matkaopas oli välttämätön. Myös ruokailujen välit olisivat pitäneet olla pidempiä,

sillä ruoka-annosten suuruus yllätti paikanpäällä, joten kaikilla matkustajilla ei kerennyt tulemaan nälkä ruokailujen välissä.

Matkalta saatujen palautteiden perusteella järjestämämme matka oli erittäin onnistunut. Ryhmämatkan järjestäminen oli haastavaa, mutta ehdottomasti palkitsevaa saatuamme hyvää palautetta. Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen ja se tukee hyvin opintojamme Haaga-Helian matkailun koulutusohjelmassa. Tämä opinnäytetyö toimii myös hyvänä pohjana seuraavan matkan järjestelylle, ja ehkä Satakunnan sähköliitto antaa opiskelijoiden järjestää heille matkan myös uudestaan. Työ sisältää paljon oleellista informaatiota Skotlannista ja valmiin Edinburghin matkaoppaan.

Ryhmämatkat ovat meille entuudestaan tuttuja, sillä olemme oman ryhmämme kanssa vierailleet mm. Pietarissa, Kroatiassa ja Montenegrossa ja olleet näin mukana matkajärjestelyissä. Saimme paljon uutta tietoa matkakohteesta ja konkreettista kokemusta ryhmämatkan järjestämisestä, joka on varmasti hyödyksi vielä koulusta valmistumisen jälkeenkin. Kaiken kaikkiaan olemme hyvin tyytyväisiä opinnäytetyön onnistumiseen.



## Lähteet

Apollomatkat 2016. Edinburgh – matkat ja kaupunkilomat. Luettavissa: <http://www.apollomatkat.fi/lomavalikoima/eurooppa/iso-britannia/edinburgh>. Luettu: 8.10.2016.

Arcadis 2016. Sustainable Cities Index 2016. Luettavissa: <https://www.arcadis.com/media/0/6/6/%7B06687980-3179-47AD-89FD-F6AFA76EBB73%7DSustainable%20Cities%20Index%202016%20Global%20Web.pdf>. Luettu: 8.10.2016.

BBC News 2014. Heritage award for Edinburgh Castle. Luettavissa: <http://www.bbc.com/news/uk-scotland-edinburgh-east-fife-30230365>. Luettu: 10.10.2016.

BBC News 2016a. Most people in Scotland 'not religious'. Luettavissa: <http://www.bbc.com/news/uk-scotland-35953639>. Luettu: 7.10.2016.

BBC News 2016b. Haggis recipes. Luettavissa: <http://www.bbc.co.uk/food/haggis>. Luettu: 10.10.2016.

Buhalis, D. & Darcy, S. 2016. Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View Publications. Bristol.

City of the Dead Tours 2016. Welcome to the world famous City of the Dead Underground City and Haunted Graveyard Tours. Luettavissa: <http://www.cityofthedeadtours.com/>. Luettu: 17.10.2016.

Convention Edinburgh 2016. Awards and Accolades. Luettavissa: <http://www.conventionedinburgh.com/why-edinburgh/awards-and-accolades/>. Luettu: 10.10.2016.

Discovering Distilleries 2016. Visit Glenkinchie Distillery near Edinburgh. Luettavissa: <https://www.discovering-distilleries.com/glenkinchie/>. Luettu: 8.10.2016.

Edinburgh guide 2016. Calton hill. Luettavissa: <http://www.edinburghguide.com/parks/caltonhill>. Luettu: 17.10.2016.

Edinburgh Literary Pub Tour 2016. Welcome to the tour. Luettavissa: <http://www.edinburghliterarypubtour.co.uk/>. Luettu: 17.10.2016.

Expedia 2016. Edinburgh Castle. Luettavissa: <https://www.expedia.fi/Edinburghin-Linna-Edinburgh.d500994.nahtavyudet>. Luettu: 9.10.2016.

Experience driven strategy 2016. Experience Categorise. Luettavissa: <http://www.experiencedrivenstrategy.com/experiencecategorise/>. Luettu: 21.10.2016

Fellows, A. 2016. Skotlanti matkaopas. Tammi. Helsinki.

Finnair 2015. Finnairilta kaksitoista uutta kohdetta kesälle 2016: mukana Edinburgh, Bil-lund, Svalbard ja Kreikan saaret. Luettavissa: [http://www.finnairgroup.com/media/media\\_7.html?Id=xml\\_1959027.html](http://www.finnairgroup.com/media/media_7.html?Id=xml_1959027.html). Luettu: 6.10.2016.

Finnair 2016a. Tiesitkö tätä kesäkohteistamme? Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/kesakohteet>. Luettu: 9.10.2016.

Finnair 2016b. Lennot Edinburghiin. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/destinations/europe/united-kingdom/edinburgh>. Luettu: 17.10.2016.

Finnair 2016c. Varaa. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/>. Luettu: 26.10.2016.

Forex Bank 2016. Skotlanti. Luettavissa: <https://www.forex.fi/Matka-/Eurooppa/Skotlanti1/>. Luettu: 9.10.2016.

Forsberg, P. 2013a. Pieni matkaopas. Edinburghin sää ja ilmasto. Luettavissa: <http://www.pienimatkaopas.com/edinburgh/saa.html>. Luettu: 7.10.2016.

Forsberg, P. 2013b. Pieni matkaopas. Rakennuksia ja maamerkkejä. Luettavissa: <http://www.pienimatkaopas.com/edinburgh/maamerkit.html>. Luettu: 9.10.2016.

Forsberg, P. 2013c. Pieni matkaopas. Edinburghin matkat ja saapuminen perille. Luettavissa: [http://www.pienimatkaopas.com/edinburgh/matkat\\_saapuminen.html](http://www.pienimatkaopas.com/edinburgh/matkat_saapuminen.html). Luettu: 17.10.2016.

Forsberg, P. 2013d. Pieni matkaopas. Ruokailu ja ravintolat. Luettavissa: <http://www.pienimatkaopas.com/edinburgh/ravintolat.html>. Luettu: 10.10.2016.

Helsingin Sanomat 2016. Brexit-äänestys avasi vanhoja haavoja Skotlannissa – nyt keskustellaan taas itsenäisyydestä. Luettavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1467089893542>. Luettu: 17.10.2016.

Kaleva Travel 2016. Edinburgh, hurmaava Skotlanti. Luettavissa: <http://www.kalevatravel.fi/matkapaketit/eurooppa/iso-britannia/edinburgh-ja-skotlannin-linnat>. Luettu: 10.10.2016.

Kon-Tiki ryhmämatkatoimisto 2016. Säkkipillien Skotlanti. Luettavissa: <http://www.kon-tiki.fi/matkat/sakkipillien-skotlanti/>. Luettu: 10.10.2016.

Leith Walks 2016. Home. Luettavissa: <http://www.leithwalks.co.uk/>. Luettu: 17.10.2016.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010. Tuotekehitys. Työkaluja tuotteistamiseen. Palvelusta elämykseksi. Luettavissa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi>. Luettu: 21.10.2016

Matkailusilmä 2015. Teemat. Tutkimus. Kansainvälisen matkailun kasvu jatkuu vahvana. Luettavissa: <http://www.matkailusilma.fi/teemat/tutkimus/kansainvalisen-matkailun-kasvu-jatkuu-vahvana.html> Luettu: 19.10.2016.

Mercat Tours 2016. History walks and ghost tours, from Edinburgh's award-winning storytellers. Luettavissa: <https://www.mercattours.com/>. Luettu: 17.10.2016.

Momondo 2016. Lennot. Luettavissa: <https://www.momondo.fi/>. Luettu: 26.10.2016.

Moore, E. & Quinn, C. 2016. Edinburgh. Otava. Helsinki.

MTV Uutiset 2016. Miten Brexit voisi vaikuttaa suomalaisiin? Näihin 5 asiaan odotetaan muutoksia. Luettavissa: <http://www.mtv.fi/uutiset/ulkomaat/artikkeli/miten-brexit-voisi-vaikuttaa-suomalaisiin-naihin-5-asiaan-odotetaan-muutoksia/5958272>. Luettu: 26.10.2016.

Napsu 2016a. 10 vinkkiä: Historiaa henkivä Edinburgh. Luettavissa: <http://www.napsu.fi/matkailu/artikkelit/edinburgh>. Luettu: 8.10.2016.

Napsu 2016b. 5 vinkkiä: Viskinystävän Skotlanti. Luettavissa: <http://www.napsu.fi/mat-kailu/artikkelit/viskinystavan-skotlanti>. Luettu: 8.10.2016.

National Geographic 2016. United Kingdom Facts. Luettavissa: <http://travel.nationalgeographic.com/travel/countries/united-kingdom-facts>. Luettu: 4.10.2016.

Nuorten keskus 2010. Toimintaa. Vinkkejä matkojen järjestämiseen. Luettavissa: <http://www.nuortenkeskus.fi/fi/toimintaa/kansainvalinen+toiminta/vinkkejä+matkojen+järjestämiseen/>. Luettu 18.10.2016.

OK-matkat 2016. Ylväs ja ystävällinen Skotlanti. Luettavissa: <https://www.okmatkat.fi/kiertomatkat/ylvas-ja-ystavallinen-skotlanti/matkaohjelma>. Luettu: 10.10.2016.

Pacsafe 2013. Tour Group Vs. Going Solo: Pros and Cons of Each. Luettavissa: <http://www.pacsafe.com/blog/tour-group-vs-going-solo-pros-and-cons-of-each/>. Luettu 12.10.2016.

Pizam, A. & Mansfeld, Y. 1999. Consumer Behaviour in Travel and Tourism. The Haworth Hospitality Press. Binghamton. Luettavissa: [https://books.google.fi/books?id=wVAsBgAAQBAJ&pg=PA200&dq=travel+motives&hl=sv&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=wVAsBgAAQBAJ&pg=PA200&dq=travel+motives&hl=sv&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false) . Luettu: 12.10.2016.

QA Research 2009. Understanding Group Travel Organisers. Luettavissa: [http://www.nationalforest.org/document/visitor/Industry/National\\_Group\\_Travel\\_Report\\_2009.pdf](http://www.nationalforest.org/document/visitor/Industry/National_Group_Travel_Report_2009.pdf). Luettu: 12.10.2016.

Rantapallo 2015. Linnoja ja hirviöitä – kymmenen kiehtovaa faktaa Skotlannista. Luettavissa: <http://www.rantapallo.fi/kulttuuri-nahtavyudet/linnoja-ja-hirvioita-kerasimme-kymmenen-faktaa-skotlannista/>. Luettu: 9.10.2016.

Reivolahti, R. 13.10.2016. Toimitusjohtaja. Rauman Sähkö- ja Teleasennus Oy. Sähköposti.

Scotland 2016a. Nature and Outdoors. Luettavissa: <http://www.scotland.org/about-scotland/where-is-scotland/nature-and-outdoors>. Luettu: 7.10.2016.

Scotland 2016b. Where is Scotland? Luettavissa: <http://www.scotland.org/about-scotland/where-is-scotland>. Luettu: 4.10.2016.

Scotland 2016c. Scottish Geography. Luettavissa: <http://www.aboutscotland.in/living-in-scotland/geography-and-climate>. Luettu: 7.10.2016.

Scotland 2016d. Top 10 facts about golf in Scotland. Luettavissa: <http://www.scotland.org/features/top-10-facts-about-golf-in-scotland>. Luettu: 10.10.2016.

Scottish storytelling centre 2016. Welcome to the home of Scotland's stories. Luettavissa: <http://www.tracscotland.org/scottish-storytelling-centre>. Luettu: 17.10.2016.

STUL 2016. STUL. Luettavissa: <http://www.stul.fi/fi>. Luettu: 17.10.2016.

Tarssanen, S. 2005. Elämystuottajan käsikirja. 2. painos. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Tarinakone 2016. Blogi. Miten luodaan elämyksiä? Luettavissa: <http://www.tarinakone.fi/blogi/4-miten-luodaan-elamyksia/> Luettu 18.10.2016.

The Edinburgh Festival Fringe 2016. About the Edinburgh Festival Fringe. Luettavissa: <https://www.edfringe.com/about-us>. Luettu: 9.10.2016.

The Real Mary King's Close 2016. About the close. Luettavissa: <http://www.realmarykingsclose.com/about-mary-kings-close/about-the-close.aspx>. Luettu: 17.10.2016.

The Scotch Whisky Experience 2016. The Collection. Luettavissa: <https://www.scotchwhiskyexperience.co.uk/the-collection>. Luettu: 8.10.2016.

The Scottish Government 2014. Summary: Ethnicity. Luettavissa: <http://www.gov.scot/Topics/People/Equality/Equalities/DataGrid/Ethnicity>. Luettu: 8.10.2016.

This is Edinburgh 2016. Where to stay. Luettavissa: <http://edinburgh.org/hotels/>. Luettu 6.10.2016.

Unesco 2016. Old and New Towns of Edinburgh. Luettavissa: <http://whc.unesco.org/en/list/728>. Luettu: 6.10.2016.

Veijola, S. 2013. Matkailututkimuksen käsikirja. Bookwell. Porvoo.

Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki. Edita.

Visit Scotland 2016a. Uniquely Scottish. Luettavissa: <https://www.visitscotland.com/about/uniquely-scottish/>. Luettu: 8.10.2016.

Visit Scotland 2016b. National Museum of Scotland. Luettavissa: <https://www.visitscotland.com/info/see-do/national-museum-of-scotland-p246591>. Luettu: 10.10.2016.

VisitScotland 2016a. Scotland, the keys facts on tourism in 2015. Luettavissa: <http://www.visitscotland.org/pdf/Tourism%20in%20Scotland%20Factsheet%202015.pdf>. Luettu: 10.10.2016.

VisitScotland 2016b. International Markets. Luettavissa: [http://www.visitscotland.org/research\\_and\\_statistics/visitor\\_research/visitor\\_research\\_international.aspx](http://www.visitscotland.org/research_and_statistics/visitor_research/visitor_research_international.aspx). Luettu: 10.10.2016.

Wikihow 2016. How to plan a trip. Luettavissa: <http://www.wikihow.com/Plan-a-Trip>. Luettu: 12.10.2016.

World travel awards 2012. Europe's Leading Destination 2012. Luettavissa: <https://www.worldtravelawards.com/award-europes-leading-destination-2012>. Luettu: 17.10.2016.

## Liitteet

### Liite 1. Ohjeita ryhmänjohtajalle

Moikka,

Tässä vielä joitain asioita matkaan liittyen, jotka on hyvä tietää

- Opas Kirsten Griew on kentällä tuloaulassa teitä vastassa. Hänellä on kyltti, jossa lukee Satakunnan Sähköurakoitsijat. Tässä oppaan numero varmuuden vuoksi: +44 (0) 7730 524 932. Oppaan maksua maksettaessa pankki veloitti 6 punttaa ylimääräistä, joten tämä 6 punttaa maksetaan oppaalle paikan päällä (Risto hoitaa maksun). Kiertoajelun jälkeen opas tulee ryhmän mukana lounaalle. Hän on kasvissyöjä, ja menusta löytyi hänellekin kasvis-ruokavaihtoehdot.
- Paikan päällä maksettavia ovat Maxies-ravintolan lounas 13,95 punttaa/hlö sekä viskimuseon kierros ja illallinen, 50 % kierroksesta sekä illallisesta noin 20 punttaa/hlö. Lisäksi pankki otti viskipaikan ensimmäisen osan maksuista yhteensä 12 punttaa, jotka tulee maksaa paikan päällä.
- Hotellin laukkujen jättö on sittenkin ilmainen. "Porterage" eli laukkujen kanto huoneeseen maksaa 1,75 punttaa/laukku, mutta ilmoitin, että tällaista ei tarvita. Hotellin sunnuntain lounaan hintaan kuuluu hanavesi, tee ja kahvi, muut juomat maksullisia.
- Lauantai-illan ravintolasta (First Coast) tuli viestiä, että he toivoisivat pöydät takaisin klo 20. Tästä syystä ohjelmassa lukee tarkka aika illalliselle klo 17.30–20.00. En tiedä onko joidenkin mahdollista jäädä halutessaan vielä pidemmäksi ajaksi, vai onko ravintola varattu täyteen klo 20 lähtien, voit kysäistä paikan päällä! Mielestäni 2,5h pitäisi kuitenkin olla riittävä aika illalliselle..
- Britannia -laivan liput tulee noutaa ostoskeskuksesta (Ocean terminal) laivaa vastapäätä. Sisäänkäynti laivaan on myös kauppakeskuksen sisältä. Heiltä tuli tällaiset ohjeet paikan löytämiseen:
  - o When you come into Ocean Terminal you should make your way to the second floor via the escalators or lift and our visitor centre is at the Debenhams end of the centre (Debenhams is a large department store). The first part of the tour is an exhibition which is within the shopping centre and after that you get your audio handset and you board the ship. Once you have finished the tour you exit via the shopping centre.

TURVALLISTA MATKAA! ☺



# KAMMOTTAVAN KAUNIS EDINBURGH



# EDINBURGH, SKOTLANTI

## FAKTA LYHYESTI

**Lentoaika:** 2h 40min (Finnair)

**Aikaero:** - 2 tuntia

**Valuutta:** Englannin punta (GBP), Skotlannin punta

**Valuuttakurssi:** 1 Punta = 1,19 Euro

**Pääkaupunki:** Edinburgh (vuodesta 1437 lähtien)

**Asukasluku:** n. 500 000 (Edinburgh), n. 5,3 milj. (Skotlanti)

**Kielet:** Englanti, Gaeli

**Liikenne:** Vasemmanpuoleinen

**Muuta:** Edinburghin uusi ja vanha kaupunki liitettiin Unescon maailmanperintöluetteloon vuonna 1995.



## SKOTLANTI

Ystävällisistä ihmisistä ja keskiaikaisesta kulttuurista tunnettu Iso-Britannian osa muodostaa kolmanneksen Brittein saarten pinta-alasta. Se lumooa historiallaan, arkkitehtuurillaan sekä henkeäsalpaavan kauniilla luonnollaan. Skotlantiin kuuluu lähes 800 saarta sekä lukuisia järviä ja vuoria. Skotlannista mieleen tulevat usein säkkipillit ja kiltit, mutta näkyvämmiin Skotlannin viehätysvoima piileekin sen upeassa luonnossa sekä ulospäinsuuntautuneissa ihmisissä.



## EDINBURGH

Skotlannin itärannikolla sijaitseva Edinburgh on historiaa tulviva kaupunkilomakohde. Edinburgh on Skotlannin pääkaupunki ja toiseksi suurin kaupunki Glasgow'n jälkeen. Vuosittain heinä-elokuussa järjestettävät kolmiviikkoiset maailman suurimmat taidefestivaalit keräävät kaupunkiin tuhansittain väkeä ja etenkin elokuun teatterifestivaalien aikaan Edinburgh on vilkkaimmillaan.

Edinburgh on kuitenkin kohde, jossa on nähtävää ympäri vuoden. Se tunnetaan upeista keskiaikaisista linnoituksistaan ja vanhasta kaupungistaan. Monia vetää kaupunkiin sen värikäs historia, maanlaiset käytävät sekä melkein poikkeuksetta pääsymaksuttomat museot. Sekä uudesta että vanhasta kaupunginosasta löytyy myös hyviä ostoskatuja, pikkuputiikkeja ja ravintoloita.



Kaiken hälinän keskellä myös luonto on lähellä. Edinburghissa voi nauttia kauniista puistoista, puutarhoista ja rannikkoalueesta ja mikäli jalat kantavat, kannattaa myös kavuta muutaman sadan metrin korkeuteen Arthur's Seat – tasanteelle, jolta on upeat näkymät vanhaankaupunkiin. Vähemmän kiipeämistä sisältävä puistoalue, Calton Hill, on ehdoton tutustumispaikka vanhojen rakennustensa ja upeiden näkymiensä puolesta. Edinburgh on hurmaava kohde niin parin päivän kuin viikonkin reissuun!



*Calton Hill*

### NÄHTÄVYYDET

**Edinburgh Castle**, eli Edinburghin linna, on yksi kaupungin ehdottomasti suosituimmista nähtävyyksistä. Linna sai alkunsa 1000-luvulla ja sijaitsee entisen tulivuoren päällä, aivan vanhan kaupungin kupeessa. Linnassa on nähtävillä mm. alkuperäisessä kunnossa oleva St. Margarets Chapel- kappeli, Euroopan vanhimpiin kuuluvat kruunun jalokivet eli ”Scottish Crown Jewels” sekä skottilaisen valtion symboli ”Stone of Destiny”- kivi.



**Royal Yacht Britannia**, on v. 1953 rakennettu purjelaiva, joka palveli itse kuningatarta ja hänen perhettään yli 44 vuotta. Laivaa käytettiin mm. työmatkoilla, perhelomilla, kuninkaallisilla häämatkoilla sekä illanviettopaikkana.



*Royal Yacht Britannia*

**Real Mary King Close**- tunnelijärjestelmä, on keskiajalla rakennettu valtava maanalainen verkosto, jossa ihmiset asuivat 1700- luvulla ruton riehussa ilman vessoja tai juoksevaa vettä. Vesi oli lähes aina saastunutta, joten perheet joivat lähinnä vahvaa alkoholia. Ihmisiä kuoli paljon ruttoon, joten ruttolääkärit kävivät säännöllisesti hoitamassa ihmisiä. Hyvän palkan perässä ku-



jilla kävi myös valelääkäreitä, usein he tosin saivat itse tartunnan ja kuolivat ennen palkan saantia. Myöhemmin koko alue naulattiin kiinni ja loput sairastuneet jätettiin kuolemaan. Verkosto on pyritty säilyttämään alkuperäisessä kunnossa, tosin joitakin perustuksia on jouduttu parantelemaan. Nykyään alueelle järjestetään maksullisia, opastettuja kierroksia.

**The Fruitmarket Gallery**, on nykytaiteen museo, jossa on ilmainen sisäänpääsy joka päivä, avoinna ma-la klo 11–18 & su klo 12–17.

**National Galleries**, on v. 1859 avattu taidemuseo, jossa on ilmainen sisäänpääsy joka päivä, avoinna klo 10–17, to klo 10–19.

**Arthur's Seat**, Holyrood- puiston korkein huippu, on entinen tulivuori, joka nousee 251 metriä merenpinnasta, ja josta on mahtavat näköalat Edinburghiin. Mukaan hyvät kengät, reippailuun sopivat vaatteet sekä juomapullo. Aikaa kiipeämiseen kannattaa varata puolesta tunnista tuntiin, kunnosta riippuen. Huhun mukaan itse kuningas Arthur lepäsi huipulla olevalla kivellä, ja tätä kiveä koskettaessa luvataan onnea koko vuodelle.



*Arthur's Seat*

**Royal Mile**, vanhan kaupungin pääkatu, on täynnä ravintoloita, kahviloita sekä kauppoja. Katu kulkee Edinburghin linnasta Holyroodin palatsille asti. Palatsi toimii kuninkaallisten asuntona heidän ollessaan Skotlannissa.

**Kuninkaallinen kasvitieteellinen puutarha**, "The Botanic", on v. 1670 perustettu. Ilmainen sisäänpääsy puutarhoihin, 5.5 puntaa kasvihuoneeseen. Auki ma-su klo 10–18. Suosittu turistikohde, jossa voit ihailla jopa 273,000 erilaista kasvia. Paikanpäällä on myös kahviloita ja ravintoloita.

**Farmer's market**, on linnan kupeessa joka lauantaina klo 9-14 pidettävät markkinat, jossa yli 50 paikallista tuottajaa myy omia tuotteitaan.

**The Elephant House**, kahvila tuli kuuluisaksi Harry Potterin luoja J.K. Rowlingin aloittaen siellä kirjoittajan uransa ja siksi houkuttelee nykyään paljon turisteja. Kahvilan vessa on yksinään jo nähtävyys, sillä tuhannet fanit ovat kirjoittaneet seiniin terveisiä kirjoittajalle. The Elephant Café on äänestetty kaupungin parhaaksi kahvilaksi The List-lehden mukaan.



*The Elephant house*

## RUOKA & JUOMA

### **Ruoka**

Edinburghissa on asukasta kohden enemmän ravintoloita kuin missään muussa Britannian kaupungissa. Kaupungissa on laaja valikoima erilaisia ruokailupaikkoja perinteisistä pikkupubeista Michelin-tähtiravintoloihin. Edinburghin vanhakaupunki on hyvä paikka syödä kaikenlaisia ruokia. **The Royal Milen** varrella on paljon pubeja, joissa voi syödä tyypillisiä pubiruokia kuten fish & chipsiä. **Grassmarket** -kadun varrella on jonkin verran lounastarjoja, ja usealla ravintolalla on ulkoterassi, jossa on lämpimillä keleillä mukava syödä. Hyvä katu kaikenlaisille aterioille on **George IV Bridge**. Saman kadun varrella, **Chambers Streetin** kulmassa, sijaitsee Tower, yksi kaupungin hienoimmista ravintoloista, josta on upeat näkymät kohti linnaa. Täällä kannattaa käydä kokeilemassa esimerkiksi suosittu "Afternoon tea" klo 15–17. Täältä saa myös normaalia edullisempia illallisia klo 17–18.30.

Edinburghissa on tarjolla monenlaisia ruokia, mutta eniten kaupungista löytyy pubiruokia, kuten fish&chips, perunamuusi ja makkarat, kalaruokia sekä intialaisia ja italialaisia ruokia. Intialaiset ruoat ovat hinta-laatusuhteeltaan erinomaisia. Myös kasvisruokia tarjoavia ravintoloita, ja etenkin kahviloita, on siellä täällä (kuten Always Sunday, Royal Mile).

On hyvä pitää mielessä, että kaupat sulkevat usein ovensa jo klo 18–19, mutta valintamyymälät ovat auki ainakin kymmeneen. Vertailujen mukaan Edinburghissa on 5-10 % halvempaa kuin Suomessa, tosin ruoka on suunnilleen samanhintaista.

### KOKEILE EDINBURGHISSA:

**Cranachan** – perinteinen skottilainen jälkiruoka, joka on sekoitus kermavaahtoa, viskiä, hunajaa ja vadelmia.



*Cranachan*

**Haggis** - kuuluisa skottilainen perinneruoka, joka valmistetaan lampaan mahalaukussa. Täytteenä on yleensä lampaan maksaa, keuhkoa, sydäntä, ihoa, kaurahiutaleita, sipulia, mausteita ja suolaa. Se tarjoillaan tavallisesti lanttu- tai perunamuusin sekä viskikastikkeen kera.





*Haggis*

**Thistly cross** – skotlantilainen siideri, joka valmistetaan entisessä viskitynnnyrissä

**Cullen Skink-kalakeitto** - paikallinen herkku, jossa on fish&chips –annoksissakin usein käytettyä koljaa, sekä äyriäisiä, perunaa ja kermaa.

**Scotch Pie** – skotlantilainen piiras, jonka sisällä on lihaa ja jota saa hyvin kaikkialla sijaitsevista Greggs-puodeista.

**Upporasvassa paistettu Mars-patukka** – Urbanina myyttinä pidetty, mutta oikeasti olemassa. Tätä saa joistain Fish&chips-pikaruokapaikoista 60 pence hintaan.

## Juoma

### Viski

Viskin gaelinkielinen nimi uisge beatha tarkoittaa elämän vettä. Viski on Skotlannin perinnejuoma ja sitä tuotetaan yli sadalla tislaamolla, joilla on jokaisella oma historiansa ja valmistusprosessinsa. Käytännössä skottiviskien erot liittyvät enimmäkseen alueisiin, joissa viski valmis-

tetaan. Täten eri puolilla Skotlantia olevat tislaamot tuottavat hyvin erilaisia ja lähekkäin sijaitsevat jokseenkin samantapaisia viskejä. Hyvin tyypillinen jako Skotlannin viskinvalmistusalueille on Highlands, Speyside, Lowlands, Islands, Islay ja Campbeltown. Edinburghista ei varsinaisia viskitislaamoita löydy, mutta lähimpänä olevat viskitislaamot Glenkinchie ja Glenturret sijaitsevat molemmat noin tunnin ajomatkan päässä kaupungista.



## OSTOKSET

**Princess Streetin** lähistöltä löytyy runsaasti ketjuliikkeitä, musiikki- ja kirjakauppoja sekä viski-puoteja. Sieltä löytyy myös jo vuonna 1838 perustettu historiallinen tavaratalo Jenners.

Edinburghista kannattaa ostaa kašmir-ja lampaanvillatuotteita, sillä ne ovat laadukkaita ja edullisempia kuin Suomessa, mutta kannattaa muistaa että **Royal Mile** on keskeisen sijaintinsa vuoksi korkeasti hinnoiteltu. Sen varrella löytyvästä **Cranachan & Crowdie** lahjatavarakaupasta voit löytää laadukkaita, paikallisesti tuotettuja tuotteita, ruokaa, alkoholia, käsitöitä ja matkamuistoja. Viskit ovat suosittuja tuliaisia, tupakkatuotteet sen sijaan reilusti kalliimpia. **Multrees Walk** on keskittynyt luksusmerkkeihin, **West End Villagen** mukulakivikaduilta voit löytää mm. luomukauppoja, lahjatavarakauppoja, kukka-ja sisustusputiikkeja. **Grassmarket** ja **Victoria Street** tarjoaa lukuisia design-, vintage-, ja käsityöputiikkeja.

## KULKUYHTEYDET

**Kävelen** – Edinburghin keskusta on mäkinen mutta hallittava ja päänähtävyydestä toiseen pääsee hyvin kävelen.

**Bussi** – Paikallinen bussiverkosto on toimiva, ja bussilla pääsee järkevään hintaan Edinburghin sisällä ja lähialueilla. Edinburghissa on eri bussiyhtiöitä, suurimpana toimijana Lothian Buses, joilla on eri liput, mutta jotka käyttävät samoja pysäkkejä.

Hinnat: £1,60 yhdensuuntainen, £4,00 päivälippu, £3,00 yölippu

Päivälippu on hyvä valinta silloin, kun päivän aikana tulee matkustettua 3 kertaa tai useammin. Molempia lippuja saa ostettua suoraan kuljettajalta, mutta kannattaa muistaa, että tasaraha on välttämätön lippua ostettaessa, sillä vaihtorahaa ei kuskeilla ole antaa.

**Raitiovaunu** – Edinburghissa toimii yksi raitiovaunulinja. Reitillä on 15 pysäkkiä lentokentältä keskustaan, ja pysäkit sijaitsevat suosituissa kohteissa. Jokaisella pysäkillä on oma lippuauto-maatti, josta voi ostaa meno-, paluu- sekä päivälippuja. Tasaraha välttämätön.

Hinnat: £1,60 menolippu, £3,20 meno-paluulippu, £4,00 päivälippu

**Taksi** – Takseilla liikkuminen on turvallista ja kohtuuhintaista. Näitä mustia takseja voi ottaa lennosta, niihin voi nousta tolpilta tai ne voi soittaa paikalle 80 penceä lisämaksua vastaan. Oranssi valo merkitsee sitä, että taksi on vapaa.

Central Taxis (puh. 0131 229 2468)

City Cabs (puh. 0131 228 1211)

## KULTTUURI, MUSIIKKI JA URHEILU

Edinburgh on yksi Britannian johtavista kulttuurikaupungeista sen kulttuuripitoisten festivaalien ja erilaisten esitysten ja konserttien ansiosta. Teatteria, musikaaleja, balettia ja konsertteja voi nähdä **Edinburgh Festival Theatre** – teatterissa ja **Edinburgh Playhouse** on paikka, jossa on Broadway-musikaaleja, tanssiesityksiä, oopperaa ja pop-konsertteja. Musiikkia kaupungissa voi kuulla jazzista rockiin ja live-musiikkia pääsee kuuntelemaan myös laajasti.

Edinburghissa pelaa kaksi Skotlannin valioliigan jalkapallojoukkuetta: Hibernian ja Hearts. Skotlannin jalkapallopääkaupunkina toimii kuitenkin Glasgow, jossa pelaavat Rangers ja Celtic. Skotlannin liigaa pelataan elokuun alusta huhti-toukokuulle.



## ILTAELÄMÄ

Kaupungissa on yli 700 pubia joista valita. Vanhassakaupungissa erinomaisia alueita oluiden ja viskien maisteluun ovat esimerkiksi **Royal Mile**, **Johnston Terrace** ja **Grassmarket**. Yksi tunnelmallinen vaihtoehto on Holyrood-puistoa lähellä oleva **Holyrood 9A** (9a Holyrood Rd), jossa on parisenkymmentä hanaolutta, jotka tulevat eri puolilta Britanniaa. Ilman musiikkia voi puheensorinassa kokeilla **The Standing Order** -pubia (62-66 George St), jossa on valtava määrä erilaisia oluita ja siidereitä. Uuden kaupungin puolella on paljon trendikkäitä drinkkibaareja, näistä esimerkkinä **Underdogs** (104 Hanover Street) ja **Bramble** (16a Queen Street).



## HYVÄ TIETÄÄ

**Sähkö** – Sähkövirran jännite on 240 V, adapteri tarvitaan

**Juomaraha** – Edinburghissa ei ole vakiintunutta tippikuluttuuria. Mikäli palvelumaksu ei kuulu laskuun, voi hyvässä ravintolassa kuitenkin antaa juomarahaa noin 10% laskun loppusummasta.

**Juomavesi** – Vesijohtovesi on juotavaa, joskaan ei laadultaan yhtä hyvää kuin Suomessa, joten pullotettu vesi voi sopia matkailijalle paremmin

**Ilmasto** - Lauhkean meri-ilmaston vuoksi lämpötila on kesäkuukausina miellyttävän lämmin ja talvella lämpötila ei juurikaan laske pakkasen puolelle. Skotlanti tunnetaan yleisesti sateisena alueena, ja Edinburghissa sateleekin paljon ympäri vuoden. Sää vaihtelee kaikkina vuodenaikoina nopeasti, ja yhdenkin vuorokauden aikana luvassa voi olla monenlaista säätä.

**Turvallisuus** - Skotlantiin on turvallista matkustaa. Normaalialueen varovaisuutta tulee noudattaa ja taskuvarkaisiin ja muuhun tavanomaiseen rikollisuuteen on syytä varautua.

**Yleinen hätänumero** – 112, 999

**Matkailutoimisto** – Visit Scotland Information Centre, 3 Princes Street, Edinburgh

**Muuta** – Helpoin tapa loukata skottia on kutsua häntä englantilaiseksi. Skotlannilla on oma lippu, raha (Skotlannin punta), kieli (gaelin kieli), parlamentti sekä laki- ja koulutusjärjestelmä.



# MATKAOHJELMA

## TORSTAI 8.9.

– Lento lähtee **klo 8.30** – perillä Edinburgh lentoasema **klo 9.10** (Flight AY927)

Opas (*Kirsten Griew*) kentällä vastassa, ohjaus linja-autolle

– **Klo 10.00 – 13.00** Linja-autolla keskustaan ja kiertoajelu oppaan kanssa

Kierroksella tulemme näkemään muun muassa upeita maisemia, arkkitehtuuria, keskiaikaista vanhaakaupunkia sekä nähtävyyksiä, kuten Edinburghin linna ja Holyrood Palace. Oppaamme tällä matkalla on Kirsten Griew, Skotlantiin hurahtanut tarinankertoja, jolla on vuosien kokemus oppaana toimimisesta.

– **Klo 13.00** *Apex City Hotel Edinburgh, 61 Grassmarket*, laukkujen jättö hotellin säilytykseen  
Apex City of Edinburgh Hotel sijaitsee keskeisellä Grassmarketin alueella Edinburghin vanhasakaupungissa. Hotellissa on palkittu ravintola ja huoneissa suuret vuoteet, ylelliset kylpytuotteet ja ilmainen langaton internet-yhteys. Apex City of Edinburghin asiakkaat voivat käyttää lyhyen kävelymatkan päässä sijaitsevaa uima-allasta ja kuntosalia.

– **Klo 13.30** Lounas, *Howie's Victoria Street*

Howie's Victoria Street on 600 vuotta vanhaan rakennukseen perustettu ravintola vanhankaupungin sydämessä. Keittiö tarjoaa makuja Euroopasta, Britanniaasta sekä Skotlannista. Juomat omakustannus.



Op-  
paamme lounastaa kanssamme, ja tämä onkin hyvä tilaisuus kysyä lisää elämästä Edinburghissa ja Skotlannissa.

Ryhmällemme on räätälöity kolmen ruokalajin menu – alkuruoaksi on valittu päivän keitto, ja pääruokasekä jälkiruokavaihtoehdot löydät lopusta.

– **Klo 15.00** Check-in ja vapaa-aikaa

Vieraile esimerkiksi **Edinburghin linnassa**, pääsymaksuttomissa **museoissa** tai ihaile maisemia National Museum of Scotland -museon yhteydessä olevan **Tower** – ravintolan huipulta!



## PERJANTAI 9.9.

– **Klo 9.30** Linja-auto (Bay Travel) lähtee kokouspaikalle hotellin edestä (seuralaisilla vapaa-aikaa), matka-aika n. 30 min

– **Klo 10.00 – 13.00** Ammattiohjelmaa (*SELECT*)

Sähköurakointi Skotlannissa. Esitelmän pitää Dave Forrester, Head of Technical Services

- alueosaston kesäkokous
- koulutusinfo Stul:n kurssitarjonnasta, Sähköinfo Pentti Härkönen
- ajankohtaiskatsaus sähköasennuksiin Suomessa
- televerkot, muuttuneet määräykset
- muuttuneet sähköasennusmääräykset SFS6002

– **Klo 13.00** Linja-auto (Bay Travel) lähtee kokouspaikalta lounaspaikkaan, matka-aika n. 30min

– **Klo 13.30** Lounas, *Maxies Bistro*

Vanhassakaupungissa sijaitseva perheyritys Maxies Bistro tarjoaa tunnelmalliset puitteet lounaallemme, ja sen meille räätälöimä kolmen ruokalajin menu sisältää britannialaisia sekä skotlantilaisia makuja. Ateriavaihtoehtot sekä reittiohjeet löytyvät lopusta.

– **Klo 17.20** sekä **17.30** The Scotch Whisky Experience, *Silver tour*

The Scotch Whisky Experience on viiden tähden vierailukohde Edinburghin kuuluisalla The Royal Mile -kadulla. Virtuaalinen Silver tour – kierros antaa sinulle mahdollisuuden oppia viskin historiasta sekä valmistusprosessista. Kierros sisältää yhden viskin maistelun, ja viskilasin saa lisäksi viedä tuliaiseksi kotiin. Kesto n. 50 min. Huom. Reittiohjeet näet oppaan lopusta.



– **Klo 18.15** The Scotch Whisky Experience, Illallinen, *Amber*

The Scotch Whisky Experiencein Amber -ravintola tarjoaa modernin skotlantilaisen keittiön makuja. Ryhmällemme on valmistettu oma kolmen ruokalajin menu.

## LAUANTAI 10.9.

– Vapaa-aikaa (**FARMER'S MARKET!**)

– Klo 17.30 – 20.00 illallinen, *First Coast*, 3 ruokalajin menu

Wester Rossin alueella (North West Highlands of Scotland) sijaitsevan kylän mukaan nimetty ravintola tarjoaa tuoretta ja herkullista kotitekoista ruokaa rauhallisessa ympäristössä. Juomat omakustannus. Muistathan kertoa mahdollisista ruoka-aineallergioista paikan päällä.

Huom. Reittiohjeet näet oppaan lopusta.



## SUNNUNTAI 11.9.

– Klo 12.00 Check-out

Laukkujen jättö hotellin säilytykseen

– Klo 12.15 Finger Buffet -lounas hotellin ravintolassa

– Klo 13.00 Linja-autokuljetus lähtee *Royal Yacht Britannia* – laivan edustalle, laukut mukaan  
Lippujen nouto Ocean Terminaalin toisesta kerroksesta

– Klo 15.30 samalla linja-autolla kuljetus lentokentälle, perillä noin klo 16.15

– Klo 18.15 lento takaisin Helsinkiin,

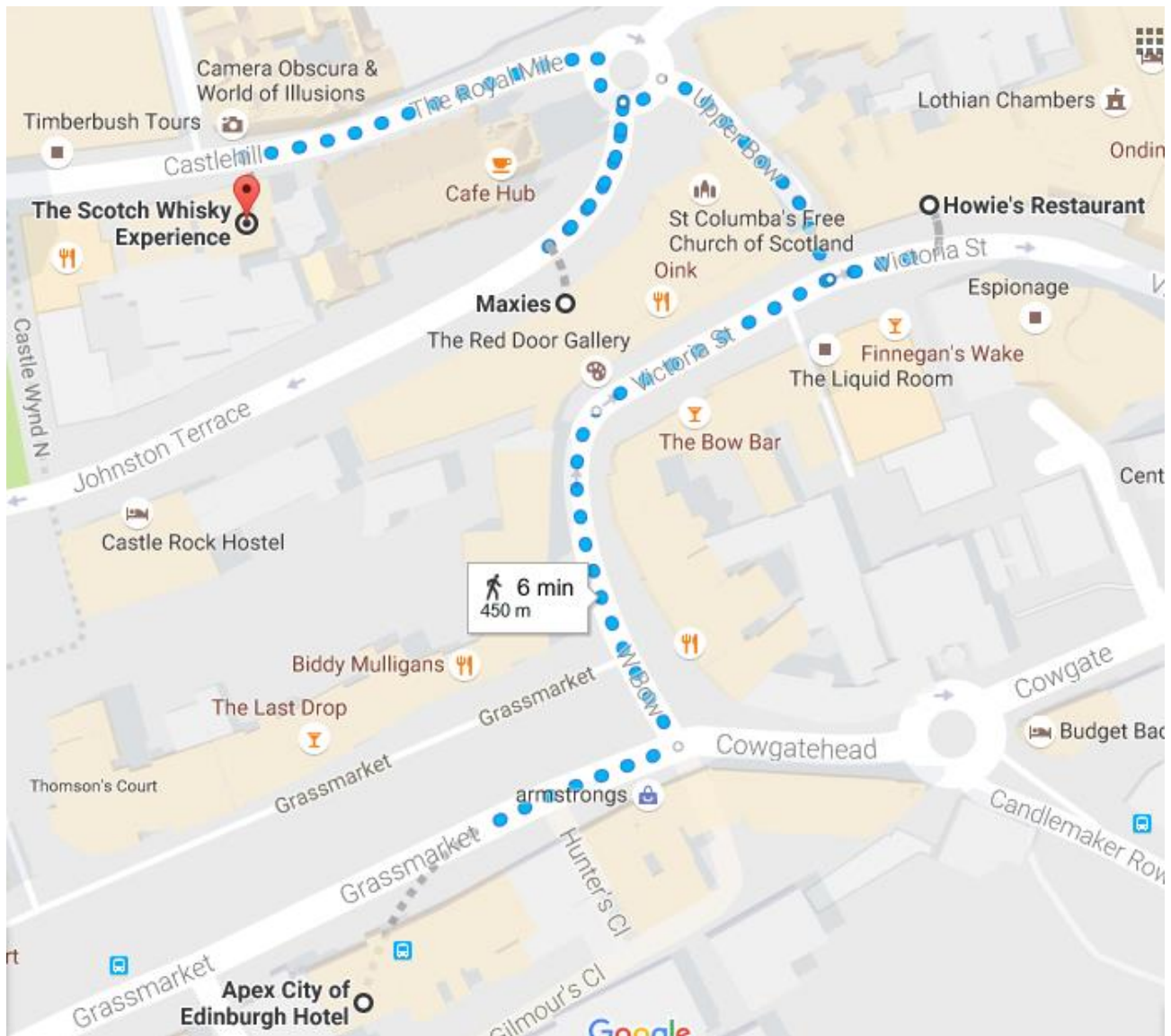
**TURVALLISTA KOTIMATKAA!**



## REITTIOHJEET

Alla olevasta kartasta näet reitit hotellilta kohteisiin

- Howie's Restaurant
- Maxies Bistro
- The Scotch Whisky Experience



### **Howies**

190 m, n. 3 minuuttia kävellen

- Grassmarket
- Käänny vasemmalle: W Bow
- W Bow kääntyy loivasti oikealle ja sen nimi muuttuu: Victoria Street
- Howie's: 10 – 14 Victoria Street

## Maxies

270 m, n. 4 minuuttia kävellessä

- Grassmarket
- Käänny vasemmalle: W Bow
- W Bow kääntyy loivasti oikealle ja nimi muuttuu: Victoria Street
- Käänny vasemmalle: Upper Bow
- Poistu 1. liikenneympyrästä liittymään: Johnston Terrace
- Maxies Bistro: 5B Johnston Terrace

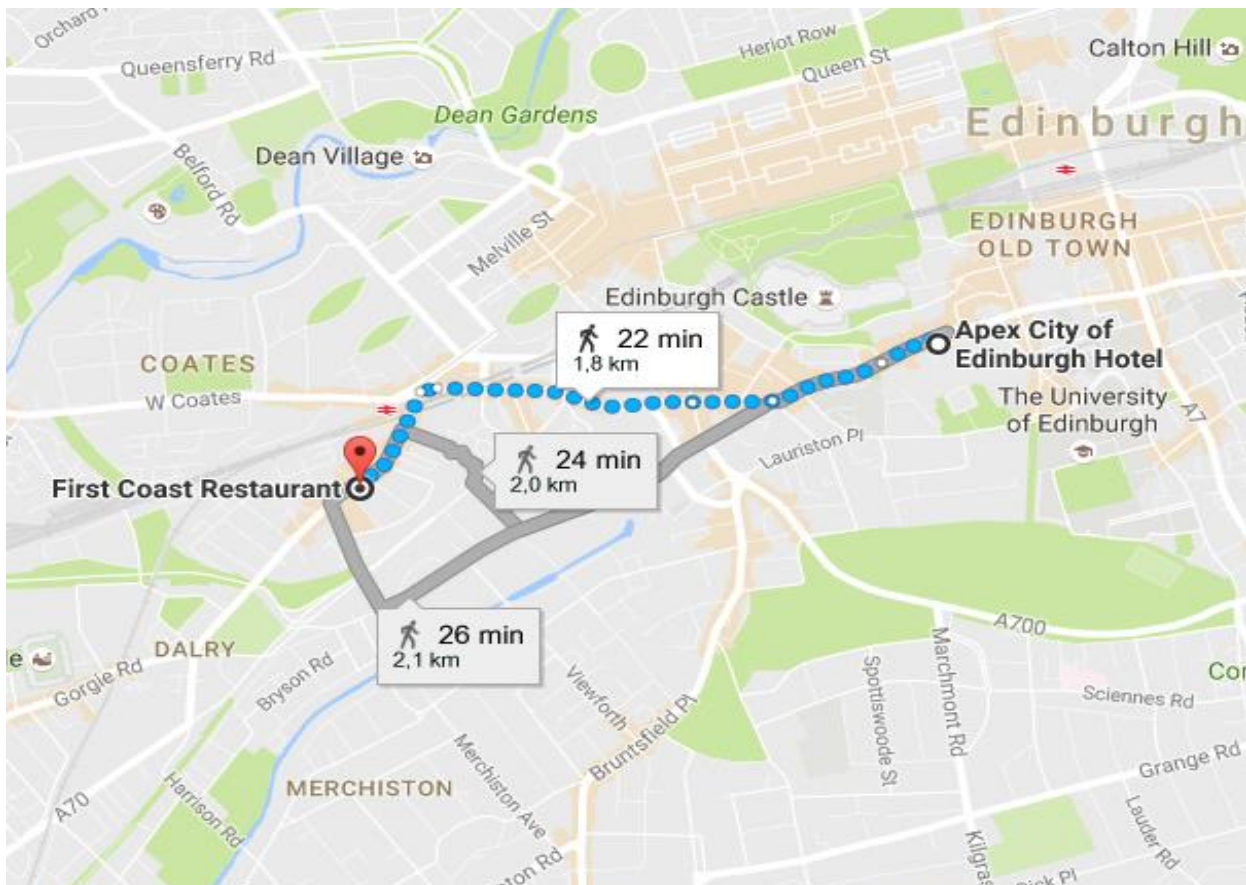
## The Scotch Whisky Experience

300 m, n. 5 minuuttia kävellessä

- Grassmarket
- Käänny vasemmalle: W Bow
- W Bow kääntyy loivasti oikealle ja nimi muuttuu: Victoria Street
- Käänny vasemmalle: Upper Bow
- Poistu 2. liikenneympyrästä liittymään: Castlehill / The Royal mile
- The Scotch Whisky Experience: 354 Castlehill

Alla olevasta kartasta näet reitin hotellilta kohteeseen

- First Coast



## First coast

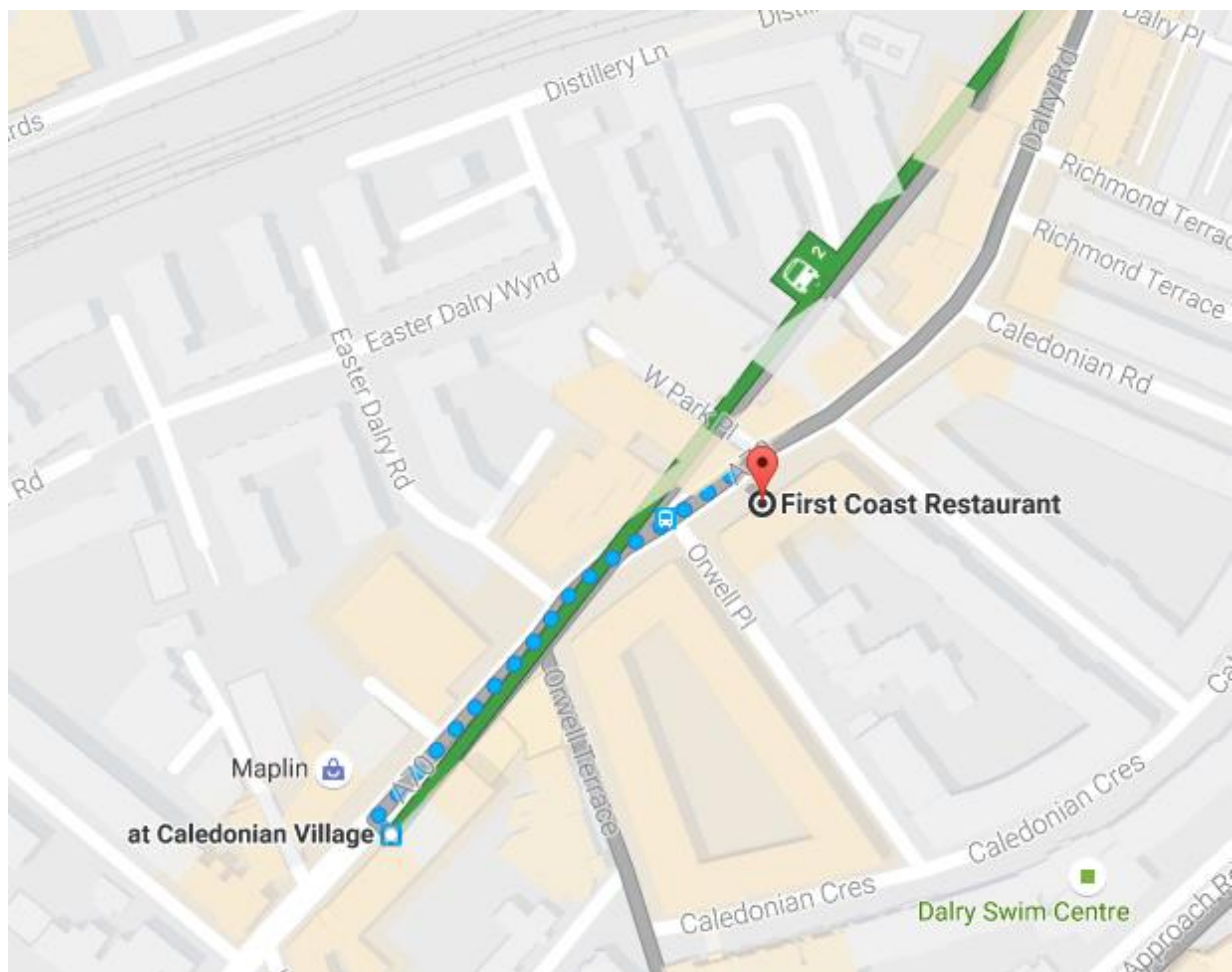
1,8 km, n. 22 minuuttia kävellen, 13 minuuttia bussilla

### Kävellen

- Jatka ylämäkeen sijainnista Grassmarket kohti: Heriot Bridge 190 m
- Jatka: West Port 300 m
- Jatka: Bread Street 210 m
- Jatka: Morrison Street/B700 700 m
- Jatka suoraan: Haymarket Terrace 40 m
- Loiva vasen Dalry road/A70 350 m
- First Coast: 97 – 101 Dalry Road

**Bussilla:** Lothian Buses – yhtiön bussi nro 2 kulkee noin 15 min välein hotellin edestä parin minuutin kävelymatkan päähän ravintolaa. Lippuja voi ostaa bussista, muista tasaraha! Kts. kulkuyhteydet.

- Pysäkillä: Hunters Close 11 min, 8 pysäkinväliä
- Pysäkillä: Caledonian Village
- Kävele takaisin tulosuuntaan (ylämäkeen) 170 m, n. 2 minuuttia



## ATERIAVAIHTOEHDOT

### **Lounas 8.9. Howie's Victoria Street**

#### Main course

- Scottish chicken breast - pan roasted chicken breast with tarragon sautéed wild & chestnut mushrooms, garlic green beans, mash & pan jus (GF)
- Spaghetti with chargrilled asparagus – Confit garlic, rocket, fried breadcrumbs, extra virgin olive oil (V)
- Fillet of steamed Shetland Salmon, braised fennel, samphire & salsa verde (GF)

#### Desserts

- Vanilla cheesecake served with fresh fruit coulis
- Banoffee pie biscuit base, toffee, banana & whipped cream with toasted almonds (N)
- Duo of sorbet (GF)

—  
V = vegetarian, GF = gluten free, DF = dairy free, N = contains nuts

### **Lounas 9.9. Maxies Bistro**

#### Starters

- Homemade soup of the day
- Duck and orange pate served with Scottish Oatcakes
- Traditional towering Haggis, Neeps and Tatties served with a whisky sauce

#### Main Course

- Breast of chicken stuffed with feta cheese and spinach served with a sweet respelled sauce
- Scottish Salmon served in a Orange and Dill sauce
- Fish and chips
- Deep fried Brie

#### Dessert

- Chocolate fudge cakes
- Lemon cheese cake

### Liite 3. Palautelomake

#### PALAUTELOMAKE EDINBURGHIN MATKASTA

1. Sukupuoli

- ☐ Mies      ☐ Nainen

2. Oletko aikaisemmin käynyt Edinburghissa?

- ☐ Kyllä      ☐ En

3. Monellako alueosaston matkalla olet aikaisemmin ollut mukana? \_\_\_\_\_

4. Miten arvioisit matkan onnistumista aikaisempiin verrattuna?

5. Mikä oli mielestäsi parasta matkassa?

Arvioi (ympyröi) seuraavat väittämät asteikolla 1 (huono) – 4 (hyvä).

Matka oli onnistunut

1                      2                      3                      4

Aikataulut pitivät

1                      2                      3                      4

Matkaohjelma oli mieluisa

1                      2                      3                      4

Pidin ravintoloista

1                      2                      3                      4

The Whisky Experience oli hyvä kokemus

1                      2                      3                      4

The Royal Yacht Britannia oli mielenkiintoinen

1                      2                      3                      4

Vapaa-aikaa oli tarpeeksi

1                      2                      3                      4

Kohdeoppaassa oli oleellista infoa

1                      2                      3                      4

Vapaa sana! ☺